

Wat is er toch met onze realiteitszin gebeurd?

Het dagelijks leven van de dakdekker is dynamisch. Hij loopt vaak, als gevolg van zijn positie in de keten, of als gevolg van de algehele bouwcultuur, tegen verbazingwekkende zaken aan. In deze rubriek vertelt Theo Wiekeraad over zijn wederwaardigheden als dakdekker.

Theo Wiekeraad

Het is echt ongelofelijk, maar steeds vaker merk je dat het gevoel van wederzijds respect geheel ondergeschikt is aan het krijgen van gelijk. Daar waar eerst ruzies het gevolg waren van een slepend conflict, lijkt een ruzie nu doorgaans te beginnen op het moment dat de ander geen gelijk krijgt. Of, erger nog: omdat de andere partij het *gevoel* heeft dat hij ongelijk krijgt, is dit voor hem of haar vaak al aanleiding om de zaken op de spits te drijven.

Laatst sprak ik een medewerker van een hoofdaannemer, die een reparatie die wij hadden uitgevoerd niet aan zijn opdrachtgever kon doorberekenen, omdat hij de zaken met de woningbouwvereniging niet op de spits wilde drijven. Daar leefde namelijk het gevoel dat de werken van de diverse bedrijfsonderdelen van deze landelijk opererende aannemer slecht waren. Veel nazorg werd niet adequaat en op de juiste manier opgelost. Op de vraag van de aannemer om man en paard te noemen, zodat zij hun organisatie konden verbeteren, dan wel beter af te stemmen op de specifieke eisen van deze opdrachtgever, was het akelig stil gebleven. Ja, dat was moeilijk, want specifieke gevallen (werk-schademelding-afhandelingsperiode-retourmelding oorzaak) kon men niet geven. Waar de slechte reputatie van onze relatie vandaan kwam, kon helaas niet worden onderbouwd, maar diverse medewerkers van de woningbouwvereniging vonden het, dus was het zo.

Vervolgens ging het gesprek verder over onze schade-afhandeling en de kosten die daarvoor gemaakt waren. Waarom wilden wij daar een factuur voor sturen? Het werk was een kleine vier jaar oud en we geven 10 jaar garantie, dus, vond hij: 'Theo waar praat je over?' 'Wel, simpel,' legde ik uit. 'Wij hebben een waterdicht dak opgeleverd dat de eerste jaren netjes als waterdicht systeem heeft gefunctioneerd. Nu, jaren na oplevering en na veel zoeken van onze kant, op een dak waar de losliggende, geballaste dakbedekking deels onder grind en deels als terras is uitgevoerd, vonden we een spijkergat in de dakbedekking. Een mechanische beschadiging in het vlak valt niet onder de garantie.'

En toch: door voorgaande durfde men geen rekening te sturen naar de woningbouwvereniging. Wel zou men nu misschien een brief sturen, met uitleg van de oorzaak van de lekkage, en daarbij aangeven dat mechanische beschadigingen NIET onder de garantie vallen. Maar omdat niet met zekerheid te zeggen is dat het spijkergat een gevolg was van gebruik van de huurder, zouden wij samen de reparatiekosten aan het dak op ons nemen.

Uiterst politiek correct, maar ook uiterst pijnlijk om te zien dat de angst bepaalt welke weg wordt ingeslagen.

Helaas is het inschakelen van een callcenter voor alle klachtenmeldingen, en het ontbreken van kennis hierover, de oorzaak dat alles wat onder garantie ligt ook direct wordt



Het Onderhoudsteam aan het werk!

aangemerkt als garantiëklacht. Het binnenkrijgen van een klacht is een probleem voor de opdrachtgever, want klachten zijn slecht voor de reputatie van een gebouweigenaar. Door direct, zonder eigen intern onderzoek van de klacht, deze door te spelen naar de garantieverstrekker, is het verleggen van het probleem. De ontvangen storing is nu ineens een garantiëklacht geworden en is nu het probleem van de aannemer c.q. zijn onderaannemer. Deze wordt veelal zonder enige voorinformatie (dat kost alleen maar tijd van de gebouweigenaar of hoofdaannemer om dit uit te zoeken), op pad gestuurd met een adres en diverse laatste bekende telefoonnummers van de huurder.

Als dan blijkt dat het geen garantiëwerk was, begint voor de onderaannemer pas echt de ellende, want bij wie kan hij nu zijn kosten kwijt? Komt hij voor niets, is het geen werk van hem maar een andere onderaannemer, of betreft het geen garantië, maar de reparatie van een mechanische beschadiging of iets anders veroorzaakt door de gebruikers? Probeer daar dan maar eens een opdrachtbon voor te krijgen! Daar moet u eerst een fotoverslag voor inleveren en de

handtekening van de huurder op de originele opdrachtbon hebben, waarmee wordt bevestigd dat wat uw mensen gedaan hebben ook de storing heeft verholpen. Daarna moet de afdeling storingen en mutaties een opdrachtbon uitschrijven voor werk dat al is uitgevoerd. Als het een beetje tegenzit, valt dat niet binnen de procedures en moet een leidinggevende hiervoor tekenen en dat kost tijd, soms heel veel tijd. Bij dezelfde mensen die u soms wel 2 x 24 uur de tijd geven om de doorgegeven klacht te verhelpen.

Kom mensen, waar is jullie realiteitszin gebleven? Kijk eens wat vaker in de spiegel, en niet alleen in die van de kapper. Heb eens wat meer oog voor de partijen die u op pad stuurt. Als u verwacht dat zij voor u klaar staan, sta dan ook klaar voor hen en zorg er met uw nazorg voor dat ook hun monteurs gemotiveerd om op een adequate manier te reageren op uw vraag naar nazorg. ■

Dit artikel kunt u lezen op www.roofs.nl



YES!!!! Alle klachten weer doorgestuurd