

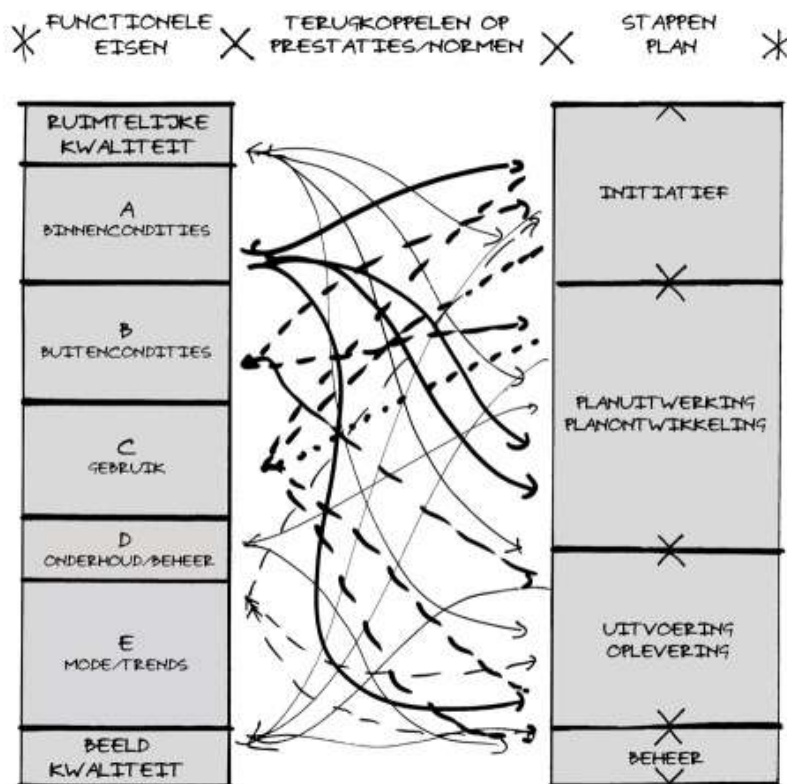
normen, de taal van de prestaties

30 juli, 2013 | door Martin Liebrechts

Door: Jelle Persoon en Yuri van Bergen

Bij het ontwikkelen van grootonderhoudsplannen wordt steeds vaker gekozen voor een vorm van keten- en procesintegratie. De aannemer wordt dan 'co-maker'. Het motief is dat hiermee de kennis van marktpartijen optimaal wordt benut. Grofweg komt het erop neer dat naar aanleiding van de vraag van de corporatie de co-maker op basis van een opname van de woningen een probleemanalyse maakt en oplossingen voorstelt. Vervolgens worden de oplossingen tot maatregelen uitgewerkt en daarna uitgevoerd. Het moge duidelijk zijn dat de probleemanalyse en dus ook de opname bepalend is voor het plan en dus voor de te realiseren kwaliteit.

VAN FUNCTIE EISEN NAAR PRESTATIE



BLOM: BOUWHULPGROEP, 2013

Natuurlijk kan er efficiënter gewerkt worden wanneer een bouwtechnische opname, in het kader van de planvorming, direct door de uitvoerende partij wordt verricht. Er kleeft echter ook een risico aan. In de traditionele werkwijze wordt op verschillende niveaus advies ingehuurd, van beeld tot koudebruggen. Deze kennis is projectgericht en verdwijnt veelal geruisloos in een archief. De mate waarin men bij de nieuwe manier van samenwerken kan profiteren van de kennis die aanwezig is, is veelal gering. De uitvoerende partij heeft, door zijn meer beperkte rol in het verleden, die kennis om een afgewogen plan op te stellen ook niet zo voorhanden.

Kwaliteitssturing begint dus bij de probleemanalyse. Goed en volledig opnemen is van belang. Een eerste vereiste daarbij is dat met voldoende kennis de kwaliteit wordt beschouwd. Kennis om mogelijke bouwtechnische en bouwfysische problemen te kunnen herkennen en duiden naar mogelijke oorzaken. Wanneer een uitvoerende partij deze opname verricht is het belangrijk dat men zich bewust is van zijn

beperkingen. Dat een aannemer niet kan analyseren wat de oorzaak van bijvoorbeeld vochtplekken kunnen zijn, is geen schande, maar als er op grond van deze beperkte kennis maatregelen worden voorgesteld, kan het risico groot zijn. Kwaliteitssturing houdt concreet in dat de uitvoerende partij, voordat hij gaat opnemen, een opnameplan maakt waarin staat aangegeven aan welke eisen bouwdelen worden getoetst, welke determinatiemethoden daarbij worden gehanteerd en wanneer specialistische deskundigheid vereist is. In dit plan staat bovendien de grootte van de steekproef gemotiveerd. Om een dergelijk opnameplan te kunnen opstellen en toetsen, heb je kennis nodig. Je moet weten aan welke prestaties een bouwdeel moet voldoen en hoe je dit kunt toetsen.

Dergelijke kennis moet je systematisch opbouwen, wil je daar projectoverschrijdend profijt van hebben. Door de BouwhulpGroep is voor haar eigen praktijk een 'Normenboek' ontwikkeld. Dit Normenboek vormt een noodzakelijk instrument waarin aangegeven staat aan welke eisen bouwdelen moeten voldoen, met de daarbij behorende determinatiemethoden, waarmee beoordeeld kan worden wanneer bouwdelen hieraan voldoen. Deze determinatiemethoden zijn essentieel en maken een normenboek operationeel en in de praktijk hanteerbaar. Een dergelijk normenboek kan verder ingekleurd worden naar de te onderscheiden ingreepniveaus en het specifieke beleid van de corporatie.

De volgende stap is dat de prestaties, waaraan de ingreep moet voldoen, preciezer worden beschreven om contractueel vastgelegd te worden. Het Normenboek vormt dan de bron van het prestatiedocument. Met recht dus een centraal instrument.

In de huidige praktijk wordt echter te vaak gerekend op gefragmenteerde kennis en ervaring van medewerkers. Het systematisch bundelen en vergaren van kennis is echter noodzakelijk om werkelijk een stap te maken naar een optimale kosten-kwaliteitverhouding bij ingrepen. Alleen een andere manier van samenwerken is niet voldoende.