

# Beheersing proces dakdekken

# In de stijl van het huis

BRL 4702 is de nationale beoordelingsrichtlijn voor het KOMO-proces-certificaat "Uitvoering van dakbedekkingsconstructies met gesloten dakbedekkingssystemen". Dakbedekkingsbedrijven met dit certificaat worden onafhankelijk getoetst op objectieve maatstaven.

BRL 4702 wordt vastgesteld door het College van Deskundigen Isolatiematerialen en Dakbedekkingen. Op dit moment buigt de begeleidingscommissie zich over een upgrade van BRL 4702. **Ton Prinssen** van **Udo Dakbedekkingen** is daar namens VEBIDAK direct bij betrokken. Samen met **André van den Engel** spraken wij over zijn motivatie om dit te doen en over de toegevoegde waarde van procescertificatie voor dakbedekkingsbedrijven.



**P**rinssen maakt duidelijk dat het hem om twee dingen te doen is. Aan de ene kant gaat het hem om vastgelegde procesbeheersing in de eigen bedrijfsvoering. "De toegevoegde waarde is dat het je zowel een kwaliteits- als marketingtool oplevert. Het is een gedragscode die voor iedereen duidelijk is. Werk je volgens BRL 4702 dan kan er blindelings op worden vertrouwd dat er wordt voldaan aan het Bouwbesluit, het Besluit bodemkwaliteit en specifieke kwaliteits-, prestatie- en veiligheidseisen van marktpartijen stellen.

Een voorbeeld? Aan een goede communicatie schort het nogal eens tijdens het bouwproces. Dat begint al bij het offrenen en loopt door via contractvorming, werkvoorbereiding, uitvoering tot oplevering. Een goede communicatie tijdens deze processen helpt om faalkosten te verminderen en kwaliteit te verbeteren. Communicatie is bij uitstek een proces dat je kunt vastleggen. Zie de sterke opkomst van lean bouwen en bimmen. Van een goede communicatie wordt iedereen blij en de branche als geheel sterker. In ons bedrijf proberen wij processen te beheersen en, ook niet onbelangrijk, goed te documenteren en te archiveren. Tijdens een bouwproces wordt nog te vaak iets onderling afgesproken, bijvoorbeeld tussen uitvoerders van het bouwbedrijf en het uitvoerende bedrijf. Dat kan werken, maar het wordt zelden zwart op wit gezet. Dit, onder het mom van een man een man, een woord een woord. Ontstaan er vervolgens problemen in de gebruiksfase, dan voelt niemand zich daarvoor verantwoordelijk. En dat moeten we niet willen."

## OBJECTIVITEIT

Van den Engel voegt toe dat dit de kern van de zaak raakt. "Dakbedekkingsbedrijven houden niet van onnodige en complexe procedures. Alleen zwart op wit wat echt nodig is. Niet vastleggen om het vastleggen. Wij beogen met de nieuwe BRL 4702 om bestaande, in de praktijk effectieve procedures binnen dakbedekkingsbedrijven, hoe simpel en eenvoudig

ook, te behouden en niet onnodig ingewikkeld te maken. Aan de hand van objectief meetbare criteria kan de praktijk getoetst worden door een onafhankelijke, certificerende instelling. Daarbij is het dus belangrijk om voor ogen te houden dat de inrichting van de processen per bedrijf verschilt. Iedere onderneming hanteert daarin zijn eigen stijl. Daarmee wordt de nieuwe BRL echt een praktijkdocument." Voor Prinssen is het belangrijk dat de inrichting van processen eenvoudig blijft. "Iedereen moet het snappen. Niemand zit te wachten op nog meer papierwerk. Ook omdat er steeds meer digitaal wordt aangeleverd. Via de digitale snelweg komt er steeds zo veel informatie naar binnen dat je eerst moet uitfilteren wat voor jouw onderneming van belang is, om tot een passende offerte te komen. Daar gaat al redelijk veel tijd inzitten. Als je dan alle gegevens ook nog moet verwerken in papieren documentatie, praat je over meer dan een dagtaak. En daar zijn de marges niet naar. Procesbeheersing wil volgens mij ook zeggen dat er op voorhand volgens een vaste structuur goed wordt nagedacht, voordat er aan de uitvoering van projecten wordt begonnen. Hoe gaan we het aanpakken, eventueel met wie, wat hebben we daarvoor nodig en hoe kunnen verschillende bouwdisciplines optimaal op elkaar aansluiten? De tijd van beginnen en zien waar het schip strandt is voorbij."

## KENTERING

We krijgen het over veranderend opdrachtgeverschap. Volgens beide gesprekspartners kunnen dakbedekkingsbedrijven hier hun voordeel mee doen. Prinssen: "We worden steeds frequenter betrokken bij nieuwe ontwikkelingen. Het gaat in toenemende mate om kwaliteit en kennis. Daarbij wordt iets minder naar de kosten gekeken en meer naar de toegevoegde waarde. Ik vind dit ook logisch. Desalniettemin moeten wij nog vaak uitleggen dat we een serieus dakbedekkingsbedrijf zijn dat aan scholing doet. Dat is een bewuste investering om vakman-

schap te bereiken en te behouden, maar die kost wel geld. Daarnaast zijn we VEBIDAK-lid én gecertificeerd conform BRL 4702. Iedereen begrijpt dat je dan werkt volgens de Vakrichtlijn Gesloten Dakbedekkingssystemen". Volgens Van den Engel neemt de waarde van aantoonbare procesbeheersing bij grotere opdrachtgevers toe. "De kwaliteit van het dak moet op papier al kloppen en aantoonbaar zijn. Als dat niet in orde is, wordt het lastig. Menig opdrachtgever is dan niet meer te overtuigen van de goede reputatie van een dakbedekkingsbedrijf. Soms is dat jammer, maar het is wel een realiteit waar je op kunt inspelen". Voor beiden is de rol van de onafhankelijke certificerende instelling van belang. "Zij zeggen in feite hoe goed jij bent. Jij beheerst aantoonbaar jouw eigen processen. Dat wekt vertrouwen. Daarmee stuurt procesbeheersing zich vanzelf. Het is namelijk geen toeval dat jij een fantastisch dak maakt. Nee, want jij maakt altijd een fantastisch dak omdat je continu met het proces van kwaliteitsbewaking bezig bent. Dat maakt jouw eindproduct zo goed."

## VERTAALSLAG

Prinssen merkt tot slot op dat je intern nog zo veel processen kunt vastleggen maar als de vertaalslag naar buiten niet wordt gemaakt, dan zal het niet werken. "Onze dakdekkers en uitvoerders verkopen het volgende dak. Zij zijn onze ambassadeurs. Als zij er op het dak een puinhoop van maken, dan is het einde verhaal. Hoe georganiseerder en uniformer er wordt gewerkt des te beter het is. Zoals gezegd hebben wij daarin behoorlijk geïnvesteerd met scholing en opleidingen."

Van den Engel: "Procescertificatie is de keuze van een bedrijf zelf. Bij deze keuze kan de vraag vanuit opdrachtgevers een rol spelen. VEBIDAK wil benadrukken dat ook niet gecertificeerde dakbedekkingsbedrijven in de praktijk in staat zijn om goede daken te maken. Certificatie mag dan een goede ondersteuning zijn, het is geen voorwaarde". ■