

PRIVATE KWALITEITSBORGING IN DE BOUW

De mening van de bouwwereld

Yolanda Schothorst, Winke Harlaar en Bart Koenen

Amsterdam, oktober 2014

Inhoud

	Samenvatting	1
1	Inleiding	11
2	Opzet en uitvoering onderzoek	13
2.1	Kwantitatief onderzoek	13
2.2	Kwalitatief onderzoek	14
2.3	Conventies bij de rapportage	15
3	Een schets van de deelnemers	16
3.1	Omvang van de betrokken partijen	16
3.2	Functie van de deelnemers	18
3.3	Aantal vergunningplichtige werkzaamheden	19
4	De huidige kwaliteitsborging in de bouw	22
4.1	Hoe kijkt men aan tegen kwaliteit in de bouw?	22
4.2	Hoe worden de kwaliteitscontroles vastgelegd?	31
4.3	Hoe goed is men op de hoogte van het Bouwbesluit 2012?	37
5	De ontvangst van private kwaliteitsborging	38
5.1	Kennis en houding ten aanzien van het nieuwe systeem	38
5.2	Toelichting op de oordelen	42
5.2.1	De toelichting van de bouwers	42
5.2.2	De toelichting van de gemeenten	45
5.2.3	De toelichting van de opdrachtgevers	47
5.2.4	De toelichting van de architecten	48
5.3	Hoe kijkt men aan tegen toekomstige ontwikkelingen?	51
6	Wat betekent private kwaliteitsborging in de praktijk?	57
6.1	Wat betekent private kwaliteitsborging voor de bedrijven?	57
6.2	Verwachte stijging van de kosten	62
7	Bereikt private kwaliteitsborging zijn doel?	64
7.1	Leidt private kwaliteitsborging tot een betere kwaliteit?	64
8	Informatie en communicatie over private kwaliteitsborging	66
8.1	Waar halen bedrijven hun informatie vandaan?	66

Bijlagen

- Bijlage 1 Vragenlijst
- Bijlage 2 Correspondentie
- Bijlage 3 Gesprekspuntenlijst
- Bijlage 4 Tabellen
- Bijlage 5 Open vragen

Samenvatting

In juni – oktober 2014 heeft Veldkamp in opdracht van het ministerie van BZK kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitgevoerd rond het thema 'private kwaliteitsborging in de bouw'. Ondercheiden zijn drie primaire doelgroepen: bouwbedrijven (opdrachtnemers en MKB-bouwers), opdrachtgevers en gemeenten. Daarnaast zijn er architecten- en ingenieursbureaus in het onderzoek betrokken. Onderstaand maken we per doelgroep de balans op. We sluiten af met een aantal aanbevelingen.

De bouwbedrijven

- Driekwart van de ondervraagde bouwbedrijven heeft een beperkt aantal (maximaal 25) werknemers. Als gevolg van de economische omstandigheden zijn veel bouwbedrijven ingekrompen en wordt er steeds vaker met ZZP-ers gewerkt. Meestal heeft de directeur deelgenomen aan het onderzoek. Het komt weinig voor dat al hun werkzaamheden vergunningsplichtig zijn, voor het merendeel van de bedrijven gaat dit om hooguit de helft.
- De bouwbedrijven vinden het vooral belangrijk om goed werk te leveren en een tevreden klant te hebben; regelgeving en nakomen contract vinden zij minder belangrijk. Desgevraagd blijkt dat ze zich wel houden aan de regels, maar dat als een vanzelfsprekend iets beschouwen, dat is geïncorporeerd in hun manier van werken. Ruim driekwart van de bouwbedrijven is ook heel goed of redelijk op de hoogte van de inhoud van het Bouwbesluit. Maar als de klant dat wil, dan is de bouwer wel bereid om de regels flexibel na te leven. Dat blijkt ook uit het feit dat slechts 60% van de bouwers volmondig zegt dat 100% van wat zij bouwen aan de regelgeving voldoet.
- Bijna tweederde van de bouwbedrijven vindt dat er in de bouw doorgaans goede kwaliteit wordt geleverd. Volgens hen staat een vakman altijd voor zijn werk en wordt in de bouw vakmanschap gewaardeerd. Toch geeft tweederde van de bouwbedrijven tegelijkertijd aan dat opdrachtnemers nu nog te gemakkelijk weg komen met het leveren van slechte kwaliteit. Bijna de helft van de bouwbedrijven denkt dat het op dit moment met de kwaliteitsborging in de bouw - dus het geheel aan maatregelen en systematische activiteiten die zijn gericht op het waarborgen van een goede kwaliteit - matig of slecht is gesteld.
- De bouwbedrijven wijten het gebrek aan kwaliteitsborging vooral aan twee zaken: de versnippering van taken binnen de bouw en het teruglopen van de kennis van degenen die in de bouw werkzaam zijn. Geklaagd wordt over het gebrek aan vakkennis, mede als gevolg van de komst van buitenlandse werknemers en de vele ZZP-ers in de bouw. In mindere mate spelen bij bouwers die het niet zo nauw met de kwaliteit nemen gelijke overwegingen een rol.

- Toch vindt meer dan de helft van de bouwbedrijven dat de bouw heel goed of voldoende in staat is om de eigen kwaliteit te controleren. Grotere bouwbedrijven hebben de organisatie zo ingericht dat deze controles goed geborgd zijn, kleinere bouwbedrijven gaan er van uit dat ze vakmensen in dienst hebben. Het ontbreken van kwaliteitsborging komt volgens de bouwbedrijven vooral voor bij klusbedrijven en ZZP-ers, met andere woorden het meer ongeorganiseerde deel van de markt.
- De meeste bouwbedrijven laten op dit moment de kwaliteit controleren door gekwalificeerd personeel. Slechts een minderheid schakelt daarvoor een externe instantie in. De controles worden vastgelegd op een opleveringsformulier, door het leveren van garantiebewijzen en door metingen te verrichten. Het wel of niet opleveren van een opleverdossier is afhankelijk van de omvang van het werk en de vraag van de opdrachtgever. Als standaardoplossingen zijn de SBR referentiedetails en de NPR het meest gebruikt. Driekwart van de bouwbedrijven gebruikt BIM niet. De meeste gebruikte kwaliteitssystemen zijn verzekerde garantie nieuwbouw, bouwgarant, KOMO en ISO. Doordat er zoveel partijen werkzaam zijn aan een bouwwerk, komt het regelmatig voor dat bouwbedrijven de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit naar leveranciers en onderaannemers verleggen.
- Een groot deel van de bouwbedrijven is van mening dat de gemeenten nu geen waar voor hun geld leveren. De bouwplantoets van de gemeenten draagt volgens hen niet bij aan het borgen van de kwaliteit, mede omdat de toets niet in elke gemeente op dezelfde manier wordt uitgevoerd. De toets wordt door bouwbedrijven vooral als papieren instrument gezien dat nodig is ter verkrijging van de vergunning zonder bijdrage aan de kwaliteit.
- Ruim 60% van de bouwbedrijven is niet op de hoogte van de komst van private kwaliteitsborging. Degenen die wel weten dat er een nieuw systeem komt, zijn maar in beperkte mate op de hoogte van de inhoud. Vooral kleine bouwbedrijven hebben een kennisachterstand. Er leven dan ook voornamelijk vragen over de werkelijke uitvoering van private kwaliteitsborging: wat, hoe, wie, wanneer?
- Op basis van de verstrekte informatie over private kwaliteitsborging vindt het merendeel van de bouwbedrijven (69%) dit een heel of redelijke positieve ontwikkeling. Het is goed als bouwbedrijven meer verantwoordelijkheid krijgen omdat dit de slechte partijen uit de markt kan weren. Maar door het ontbreken van echte kennis over het systeem zetten veel bouwbedrijven wel kanttekeningen bij deze invoering. Meer negatief gestemde bouwbedrijven maken zich zorgen over te grote verantwoordelijkheden op het bord van de aannemer en hebben het gevoel dat slechte partijen altijd wel wegen vinden om de regels te omzeilen. Verder zijn veel bouwbedrijven bang dat er meer conflicten zullen ontstaan, dat dit alles tot een claimcultuur kan leiden. De meeste bouwbedrijven gaan er van uit dat er een externe controle zal gaan plaatsvinden. Niet iedereen is daar gelukkig mee, men twijfelt aan de onafhankelijkheid van deze nieuwe toetsende partijen.
- De bouwbedrijven vinden het geen goed idee om de definitie verborgen gebreken aan te passen en ook de verlenging van het depot van 3 naar 15 maanden vindt geen gehoor. Zij stellen dat de verlenging van het depot het de ondernemer nog lastiger maakt om zijn bedrijf te leiden en dat dit ook niet bijdraagt aan de borging van de kwaliteit. Gebreken zijn meestal binnen drie maanden wel zichtbaar en voor verborgen gebreken zijn de meeste bouwbedrijven verzekerd. De bouwbedrijven zien meer in een verklaring bij oplevering, het wegvallen van de omgevingsvergunning, het verschuiven van de

verantwoordelijkheid naar de bouwer, het gebruiken van standaard technische oplossingen, het bieden van inzicht in de prestaties van architecten, ingenieurs en bouwers en een verplichte verzekering.

- Vooral de kleinere bouwbedrijven kunnen nu niet overzien wat de invoering van private kwaliteitsborging gaat betekenen voor het bedrijf. Toch maakt maar de helft zich echt zorgen over de implementatie. Ze weten er op dit moment nog te weinig van, gaan uit van de eigen kwaliteit of verwacht dat er weinig gevolgen zullen zijn. Zorgen zijn er vooral om de administratie en de kosten die private kwaliteitsborging met zich mee zal brengen. Dit heeft vooral te maken met de gedachte van de helft van de bouwbedrijven dat er straks externe partijen ingeschakeld zullen gaan worden, en in wat mindere mate met aanvullende opleidingen en verbetering van het kwaliteitssysteem. Bouwbedrijven hebben op dit moment weinig zicht op de kosten van de huidige kwaliteitscontroles, maar bijna driekwart gaat er van uit dat de bouwkosten als gevolg van het nieuwe systeem zullen stijgen. Zij zullen deze stijging als het mogelijk is willen doorberekenen aan de klant. Als dat gezien de concurrentie niet haalbaar is, neemt men genoegen met een lagere marge.
- Veel bouwbedrijven (en dan met name de kleinere bedrijven) vragen zich af of private kwaliteitsborging gaat werken voor de eindgebruiker. Een krappe meerderheid van de bouwbedrijven vindt het in het belang van de verschillende partijen in de bouw dat er een nieuw systeem komt, er komt meer samenwerking in de bouw en het systeem geeft externe prikkels waardoor investering in kennis en kunde loont. Minder dan de helft van de bouwbedrijven denkt dat het nieuwe systeem zal leiden tot een betere bouwkwaliteit.
- Er zal nog de nodige informatie over het systeem aan de bouwbedrijven verstrekt moeten worden voordat zij het omarmen. De bouwbedrijven gaan niet actief op zoek naar informatie, zij stellen dat de bedenkers van dit nieuwe systeem de plicht hebben om hen te informeren. Vooral de branche organisatie krijgt een rol toebedeeld in het overbrengen van de informatie. Dat kan zowel in schrift (internet, mail, nieuwsbrieven) als via mondelinge bijeenkomsten.

De opdrachtgevers

- De ondervraagde opdrachtgevers zijn voor de helft werkzaam bij bedrijven met meer dan 100 medewerkers. Ze werken vooral bij woningcorporaties en gebouwbeheerders en in minder mate bij ontwikkelend bouwers. De meeste opdrachtgevers zijn manager of projectleider. Veel van hun werken zij vergunningsplichtig.
- Ook de opdrachtgevers vinden het vooral belangrijk om goed werk te leveren en een tevreden klant te hebben, mits dit binnen de contouren van de wet is. Bijna alle opdrachtgevers zeggen goed op de hoogte te zijn van de inhoud van het Bouwbesluit, maar ook hun werken voldoen niet altijd 100% aan de regelgeving.
- Opdrachtgevers zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit die in de bouw wordt geleverd, hun ervaring is dat een vakman in de bouw voor zijn werk staat en dat vakmanschap wordt gewaardeerd. Net zoals de bouwbedrijven vinden ze wel dat opdrachtnemers nu nog te gemakkelijk weg komen met slechte kwaliteit. Ruim de helft van de opdrachtgevers denkt dan ook dat het met de kwaliteitsborging in de bouw nu matig of slecht is gesteld. Ze liggen daarmee in lijn met het oordeel van de bouwbedrijven.

- De opdrachtgevers wijten het gebrek aan kwaliteitsborging aan een gebrek aan aandacht voor kwaliteit en aan financiële overwegingen. Maar de opdrachtgevers werken over het algemeen met partijen waar ze deze ervaring niet mee hebben. Ze zijn ook minder vaak dan de bouwbedrijven van mening dat er partijen in de bouw werken die het niet zo nauw met de kwaliteit nemen.
- Ondanks de grotere tevredenheid over de huidige kwaliteit in de bouw denkt maar een derde van de opdrachtgevers dat de bouw zelf de kwaliteit kan controleren. Zij controleren op dit moment veel zelf en stellen dat dit overgelaten moet worden aan een externe, onafhankelijke partij. De belangenverstrengeling als de bouwer deze controle zelf uitvoert is te groot.
- Op dit moment controleren de opdrachtgevers de kwaliteit door eigen gekwalificeerd personeel en in mindere mate door medewerkers van de aannemer. Ze verlangen daarbij een opleverformulier, willen garantiebewijzen zien en de resultaten van metingen. Meer dan de bouwbedrijven gaan zij uit van keuringsplannen en keuringsgaranties en het vastleggen met fotobeelden. Meer dan de helft van de opdrachtgevers verlangt altijd een opleverdossier. De opdrachtgevers gebruiken vooral de verzekerde garantie nieuwbouw, Bouwgarant, BRL5019/5006BIM, KOMO, ISO en CE marketing toe. BIM wordt door de opdrachtgevers weinig gebruikt.
- Opdrachtgevers vinden dat gemeenten nu geen waar voor de geinde leges leveren. Ook zij stellen dat de bouwplantoets niet bijdraagt aan de kwaliteit van de bouwwerken, er worden geen fouten mee voorkomen. De gemeente controleert niet op de uitvoering, alleen op het plan. De ambtenaren missen de deskundigheid en toetsen te globaal of alleen bepaalde onderdelen.
- De meerderheid van de opdrachtgevers is op de hoogte van de komst van private kwaliteitsborging en de inhoud van de plannen is bij hen vaker goed bekend dan bij de bouwbedrijven. Zij hebben niet zozeer vragen over de precieze werking van private kwaliteitsborging, maar vooral vragen van meer algemene aard, zoals de randvoorwaarden, de rol van de overheid, de voordelen.
- Opdrachtgevers staan overwegend positief tegenover invoering van private kwaliteitsborging. Zorgen zijn er wel over het zelfregulerend vermogen van de bouwwereld. Over het algemeen vindt men het een goede zaak dat de verantwoordelijkheid komt te liggen bij de bouwers, het zal het onderwerp kwaliteit meer dan nu op de agenda zetten bij de bouwers, het kan leiden tot lagere faalkosten, de legeskosten van de gemeenten zullen lager worden, het zal leiden tot een meer efficiënt proces. Voorwaarde is wel dat er een goed toetsingssysteem komt.
- De opdrachtgevers vinden het een minder goed idee om het depot van 3 naar 15 maanden te verlengen. Zij stellen dat de verlenging van het depot geen betere kwaliteit oplevert en alleen maar contraproductief in deze economisch lastige tijden zal werken. De opdrachtgevers zien meer in het aanpassen van de definitie van verborgen gebreken, een verklaring bij oplevering, het wegvallen van de omgevingsvergunning, het verschuiven van de verantwoordelijkheid naar de bouwer, het bieden van inzicht in de prestaties van architecten, ingenieurs en bouwers en een verplichte verzekering.

- Ook voor de opdrachtgevers is nog niet duidelijk wat private kwaliteitsborging voor de eigen organisatie betekent. Maar de meeste opdrachtgevers maken zich weinig zorgen over de implementatie. Zij verwachten dat het weinig gevolgen zal hebben voor hun werkwijze of voor de samenwerking in de keten; hooguit zullen zij meer gaan letten op de certificering van de bouwers.
- Het merendeel van de opdrachtgevers vindt dat de stichtingskosten niet mogen stijgen. In hoeverre dat in de praktijk ook zo zal uitwerken, daarover is twijfel.
- Meer dan de helft van de opdrachtgevers denkt dat nieuwe systeem tot betere kwaliteit voor de eindgebruiker zal leiden. Het merendeel van de opdrachtgevers vindt het in het belang van de verschillende partijen in de bouw dat er een nieuw systeem komt, het zal leiden tot een betere bouw kwaliteit, er komt meer samenwerking in de bouw en het systeem geeft externe prikkels waardoor investering in kennis en kunde loont.
- De informatiebehoefte van de opdrachtgevers is minder groot dan die van de bouwbedrijven. Ook zij kijken richting de overheid voor de inhoud van de informatie en verwachten dat hun brancheorganisaties een rol zullen gaan vervullen.

De gemeenten

- De deelnemers aan het onderzoek werken vooral bij gemeenten met minder dan 150.000 inwoners. Een vijfde van hen is hoofd bouw en woningtoezicht, de overigen zijn werkzaam in uiteenlopende functies zoals adviseur, beleidsmedewerker, constructeur, coördinator, manager, teamleider vergunningen, toezichthouder.
- Vanuit de taakopvatting van de gemeenten is het niet verbazingwekkend dat zij het vooral belangrijk vinden dat er wordt voldaan aan de regelgeving en dat er goed werk wordt geleverd. Een aantal gemeenten heeft de indruk dat de bouw wereld niet altijd voldoet aan de regelgeving.
- Gemeenten denken niet erg positief over de kwaliteit en de kwaliteitsborging in de bouw. Meer dan driekwart van de gemeenten denkt dat er bedrijven in de bouw zijn die het niet zo nauw met de kwaliteit nemen, bijna tweederde van de gemeenten denkt dat het met de kwaliteitsborging nu matig of slecht is gesteld en meer dan 80% vindt dat opdrachtnemers te gemakkelijk weg komen met slechte kwaliteit. Minder dan de bouwbedrijven en de opdrachtgevers vinden de gemeenten dat een vakman in de bouw altijd voor zijn werk staat en dat in de bouw vakmanschap wordt gewaardeerd. Bijna alle gemeenten vinden dat opdrachtnemers die de regels overtreden hard aangepast moeten worden.
- De gemeenten beoordelen vooral of er is gebouwd volgens de vergunning en leggen dat vast in het dossier en hanteren een (digitaal) toezichtprotocol. De gemeenten zien veel fouten in de bouwaanvragen. Zij wijten het gebrek aan kwaliteit aan ondeskundigheid, aan het ontbreken van kennis van de bouwbedrijven over het bouwbesluit en aan een te grote nadruk op winst. Het door de gemeenten geconstateerde gebrek aan kennis over het bouwbesluit wordt echter door de meeste ondervraagde bouwbedrijven en opdrachtgevers niet herkend.

- De meeste gemeenten vinden zelf dat de gemeenten voldoende waar voor hun geld leveren. Maar ook de gemeenten vinden dat de huidige bouwplantoets geen bijdrage levert aan de kwaliteit maar vooral nodig is voor het verkrijgen van de vergunning. De toets richt zich vooral op veiligheid en gezondheid en de rest wordt hooguit steekproefsgewijs getoetst.
- Bijna alle gemeenten zijn op de hoogte van de komst van private kwaliteitsborging en het merendeel is voldoende bekend met de inhoud van het nieuwe systeem. Zij hebben vragen ten aanzien van de personele invulling binnen de gemeente en algemene vragen ten aanzien van de invoering.
- Meer dan 60% van de gemeenten staat negatief tegenover invoering van private kwaliteitsborging. Deze houding is meer dan bij de bouwbedrijven en opdrachtgevers gebaseerd op de kennis van het systeem dat zij zelf zeggen te bezitten. Een aantal gemeenten vindt wel dat met het nieuwe systeem de verantwoordelijkheid op de juiste plek wordt neergelegd. Veel gemeenten hebben echter twijfel bij het vermogen van een in hun ogen door geld gedreven sector om de eigen kwaliteit te toetsen en de handhaving van de toetsing roept veel vragen op. Ervaringen in andere sectoren boezemen hen geen vertrouwen in.
- Veel gemeenten vinden de volgende ontwikkelingen een minder goed idee: verklaring voldaan aan technische eisen Bouwbesluit, geen omgevingsvergunning aanvragen, verantwoordelijkheid bij de bouwbedrijven, standaard technische oplossingen. Wel een goed idee vinden ze het volgende: definitie verborgen gebreken aanpassen, verlenging depot van 3 naar 15 maanden, inzicht krijgen in de prestaties van architecten, ingenieurs en bouwers. Zij wijken in hun mening over de meeste van deze ontwikkelingen sterk af van de bouwbedrijven en de opdrachtgevers.
- 60% van de gemeenten weet nog niet wat dit gaat betekenen voor de manier van werken bij de gemeente. Zij verwachten dat de meeste bouwbedrijven moeite zullen hebben om de nieuwe manier van werken in de eigen organisatie te implementeren. Ook op dit punt schatten zij de situatie negatiever in dan de andere twee doelgroepen. Zij menen wel in gelijke mate dat het voor de bouwers nog niet duidelijk is wat er staat te gebeuren en net zoals de andere partijen denken zij dat private kwaliteitsborging hogere kosten met zich meebrengt.
- De gemeenten maken zich ten aanzien van de eigen organisatie vooral zorgen over de personele gevolgen. Meer dan 80% denkt namelijk dat er mensen ontslagen gaan worden.
- Slechts een kwart van de gemeenten denkt dat nieuwe systeem tot betere kwaliteit zal leiden. Een minderheid vindt het in het belang van de eindgebruiker als dit systeem wordt ingevoerd, meent dat het tot een betere bouwkwaliteit zal leiden, dat het externe prikkels geeft waardoor investering in kennis en kunde loont. Ruim de helft van de gemeenten verwacht meer samenwerking in de bouw. Ook op deze punten oordelen de gemeenten negatiever dan de beide andere doelgroepen.
- Gemeenten hebben afgezien van informatie over de meer persoonlijke personele gevolgen, vooral behoefte aan informatie over de aard van het systeem en de gevolgen voor de bouwwereld. Zij vinden het belangrijk dat de overheid inzicht geeft in de wet- en regelgeving; de partijen in het veld kunnen zich dan concentreren op de meer praktische invulling.

De architecten- en ingenieursbureaus

- Driekwart van de ondervraagde architecten- en ingenieursbureaus heeft minder dan 10 werknemers. Meestal heeft de directeur van het bureau deelgenomen aan het onderzoek.
- De architecten- en ingenieursbureaus vinden het vooral belangrijk om goed werk te leveren en een tevreden klant te hebben; regelgeving en nakomen contract vinden zij minder belangrijk. Desgevraagd blijkt dat ze zich wel houden aan de regels, maar dat als een vanzelfsprekend iets beschouwen geïncorporeerd in hun manier van werken. Ruim driekwart van de architecten- en ingenieursbureaus zegt heel goed of redelijk op de hoogte te zijn van de inhoud van het Bouwbesluit. De meeste ontwerpen die zij maken voldoen volgens acht op de tien architecten en ingenieurs dan ook voor 100% aan de regelgeving. Dat wil echter niet zeggen dat er gaandeweg het bouwproces (mede op verzoek van de opdrachtgever) geen wijzigingen in het bestek worden aangebracht die strijdig kunnen zijn met de regelgeving.
- 70% van de architecten- en ingenieursbureaus vindt dat er doorgaans in de bouw goede kwaliteit wordt geleverd. Want volgens hen staat een vakman altijd voor zijn werk en wordt in de bouw vakmanschap gewaardeerd. Maar de helft van de architecten- en ingenieursbureaus denkt dat er in de bouw partijen werken die het niet zo nauw nemen met de bouwkwiteit. Bijna de helft van de architecten- en ingenieursbureaus vindt dat de kwaliteitsborging in de bouwketen goed of voldoende is.
- Bijna de helft van de architecten- en ingenieursbureaus vindt dat de bouw heel goed of voldoende in staat is om de eigen kwaliteit te controleren. Meer vertrouwen hebben de architecten- en ingenieursbureaus in het eigen vermogen om de kwaliteit te controleren: meer dan 90% denkt daar heel goed of voldoende toe in staat te zijn. De architecten- en ingenieursbureaus wijten het gebrek aan kwaliteitsborging in de bouwketen vooral aan twee zaken: de steeds complexere regelgeving en de toenemende eisen van de opdrachtgevers in een sterk concurrerend speelveld. Daarnaast wijst men naar het kwaliteitsbesef van de kleinere bouwbedrijven en de vele ZZP-ers in de bouw.
- De meeste architecten- en ingenieursbureaus laten op dit moment de eigen kwaliteit controleren door gekwalificeerd personeel, zo'n 40% schakelt daarvoor een externe instantie in. De controles worden digitaal vastgelegd of in keuringsregistraties. Als standaardoplossingen zijn de SBR referentiedetails en de NPR het meest gebruikt. 30% van de architecten- en ingenieursbureaus gebruikt geen BIM, een kwart doet dat altijd en ruim 40% doet dat soms. De meest gebruikte kwaliteitssystemen of instrumenten zijn ISO, KOMO en bouwgarant. Ruim een derde van de architecten- en ingenieursbureaus past geen enkel kwaliteitssysteem toe. Bijna alle architecten- en ingenieursbureaus verleggen de verantwoordelijkheid wel eens naar ketenpartners, leveranciers of onderaannemers.
- Een derde van de architecten- en ingenieursbureaus is niet op de hoogte van de komst van private kwaliteitsborging. De helft van de genen die wel weten dat er een nieuw systeem komt, zijn heel goed of voldoende op de hoogte van de inhoud. Er leven bij de architecten- en ingenieursbureaus voornamelijk vragen over de werkelijke uitvoering van private kwaliteitsborging: wat, hoe, wie, wanneer?

- Op basis van de verstrekte informatie over private kwaliteitsborging vindt het merendeel van de architecten- en ingenieursbureaus(67%) dit een heel of redelijke positieve ontwikkeling. Het huidige systeem werkt niet naar behoren en veel architecten- en ingenieursbureaus vinden het een vanzelfsprekende en terechte ontwikkeling dat bouwbedrijven hiervoor de verantwoordelijkheid krijgen (meer dan de helft van de architecten- en ingenieursbureaus is van mening dat de gemeenten nu geen waar voor hun geld leveren).
- Op deze manier kunnen de goede bouwers zich van de slechte bouwers onderscheiden. Maar door het ontbreken van echte kennis over het systeem zetten veel architecten- en ingenieursbureaus wel kanttekeningen bij deze invoering. Meer negatief gestemde architecten- en ingenieursbureaus denken dat dit een te grote last voor goedwillende aannemers kan worden. Veeleisende opdrachtgevers zetten de bouwketen steeds meer onder druk en het kan ook leiden tot meer conflicten en een claimcultuur
- De meeste architecten- en ingenieursbureaus vinden dat de controle niet door de bouwbedrijven zelf kan worden gedaan en dat er externe controle zal moeten plaatsvinden. Niet iedereen is daar gelukkig mee, men twijfelt aan de onafhankelijkheid van deze nieuwe toetsende partijen.
- Private kwaliteitsborging zal vooral problemen opleveren voor bedrijven die nu al slechte kwaliteit leveren en voor de kleinere bedrijven (zowel aannemers, architecten- en ingenieursbureaus als ingenieursbureaus). Gesteld wordt dat de kleinere bedrijven niet de kennis, kunde en middelen hebben om hier aan te voldoen.
- Veel architecten- en ingenieursbureaus vinden het geen goede ontwikkeling dat de Omgevingsvergunning wegvalt. Het merendeel vindt het wel een goede ontwikkeling dat bij oplevering een verklaring afgegeven moet worden dat er is voldaan aan de technische eisen van het Bouwbesluit, dat de definitie van verborgen gebreken wordt aangepast en dat de eindgebruiker inzicht krijgt in de prestaties van architecten, ingenieurs en bouwers. Ongeveer de helft heeft er geen problemen mee als er bij het afsluiten van een contract een verzekering moet worden geboden.
- Meer dan de helft van de architecten- en ingenieursbureaus kan nu niet overzien wat de invoering van private kwaliteitsborging gaat betekenen voor het eigen bureau. Toch denkt ruim de helft dat de invoering weinig problemen op zal leveren. Men vindt voor de gevolklassen (C1, C2 en C3) in toenemende mate externe toetsing noodzakelijk. Meer dan de helft van de architecten- en ingenieursbureaus verwacht externe partijen in te gaan schakelen, medewerkers aanvullend op te leiden en het interne kwaliteitssysteem te moeten aanpassen. Dit alles zal zeker tot leiden tot hogere prijzen. Meer dan de helft van de architecten- en ingenieursbureaus denkt dan aan kostenstijgingen van 3% of meer.
- Tweederde van de architecten- en ingenieursbureaus stelt dat er meer samenwerking in de bouw komt, ruim de helft vindt dat het systeem externe prikkels geeft waardoor investering in kennis en kunde loont. Bijna 40% van de architecten- en ingenieursbureaus heeft er vertrouwen in dat private kwaliteitsborging tot een betere bouwkwaliteit gaat leiden.

- De architecten- en ingenieursbureaus gaan niet actief op zoek naar informatie, zij stellen dat de overheid de plicht heeft om hen te informeren. Vooral de BNA krijgt een rol toebedeeld in het overbrengen van de informatie. Dat kan zowel in schrift (internet, mail, nieuwsbrieven) als via mondelinge bijeenkomsten. Uit de informatie moet vooral duidelijk worden wat private kwaliteitsborging betekent voor de dagelijkse gang van zaken.

Aanbevelingen

Bovenstaande bevindingen leiden ons tot een aantal aanbevelingen:

1. Communicatie over private kwaliteitsborging zal zich vooral moeten richten op de bouwbedrijven. Er is bij hen zeker draagvlak voor een andere manier van kwaliteitsborging, de georganiseerde bouw wil en kan hier zelf verantwoordelijkheid voor nemen en is zeker bereid om veranderingen door te voeren. Twijfels zijn er bij hen ten aanzien van de eisen die er straks aan de klusbedrijven en de ZZP-ers worden gesteld. Hopelijk zal het nieuwe systeem kwalitatief goede bouwbedrijven de mogelijkheid bieden zich positief te onderscheiden van de slechte. Vooral de kleinere bouwbedrijven hebben op dit moment echter te weinig kennis van het systeem en als gevolg daarvan leven er onterechte ideeën over de mogelijke impact van de invoering op de organisatie. Wij bevelen daarom aan om voor hen inzichtelijk te maken wat de private kwaliteitsborging inhoudt, welke eisen er worden gesteld, in hoeverre externe toetsing nodig is, hoe de verantwoordelijkheden worden belegd, wat de rol van de overheid is, op welke manier gebruik kan worden gemaakt van al bestaande instrumenten. Er moet in dit hele proces specifiek aandacht worden besteed aan de vraag hoe de controle op een onafhankelijke wijze kan plaatsvinden. Zo kan worden voorkomen dat de gedachte opgeld doet dat de slager zijn eigen vlees keurt en het nieuwe systeem daarmee ten onrechte afbreuk doet aan de kwaliteitsperceptie.
2. Opdrachtgevers staan positief tegenover de invoering van private kwaliteitsborging en zij hebben er veel vertrouwen in dat zij dit met weinig inspanningen in hun professioneel georganiseerde bedrijf of organisatie kunnen implementeren. Richting opdrachtgevers kan de communicatie zich daarom beperken tot de achtergronden van de invoering van private kwaliteitsborging. Waarom doet de overheid dit, wat levert dit aan voordelen voor de opdrachtgevers op, hoe gaat de toetsing er in de praktijk uit zien, wat kunnen zij van de bouwbedrijven verwachten?
3. De gemeenten kijken het meest negatief tegen de invoering van private kwaliteitsborging aan. Zij hebben de meeste kennis over het nieuwe systeem en zij baseren hun oordeel op hun eigen (deels negatieve) ervaringen met de bouwwereld. Zij hebben er weinig vertrouwen in dat de bouwwereld deze verantwoordelijkheid kan dragen en dat dit een bijdrage zal leveren aan een betere kwaliteitsborging. De nieuwe manier van werken betekent voor de gemeenten vooral dat de afdeling Bouw en Woningtoezicht met minder personeel toe kan. Gezien hun kennisvoorsprong en de aard van de gevolgen leven er bij gemeenten minder vragen over het nieuwe systeem dan bij de andere twee doelgroepen. Om een breder draagvlak onder gemeenten te creëren op dit punt zal de communicatie zich vooral moeten richten op het gebrek aan vertrouwen dat de gemeenten hebben in de kwaliteitsborging in de bouwwereld en de manier waarop private kwaliteitsborging hier aan tegemoet kan komen.

4. De architecten- en ingenieursbureaus kijken redelijk positief tegen de invoering van private kwaliteitsborging aan. Zij hebben al ervaring met kwaliteitssystemen, zijn overtuigd van de eigen kwaliteitscontroles en gaan er vanuit dat een nieuw systeem zonder al te veel problemen ingevoerd kan worden. Zij verwachten dat te realiseren door mensen op te leiden, hun systemen aan te passen en externe partijen in te schakelen. Zij stellen dat een externe toetsing noodzakelijk is, want de toetsing aan de markt zelf overlaten zal tot te veel belangenverstremming leiden. Het ontbreekt de architecten- en ingenieursbureaus op dit moment aan kennis over de inhoud van het systeem en de verdeling van de verantwoordelijkheden daarbinnen. De communicatie zal zich vooral moeten richten op uitleg over de inhoud van de private kwaliteitsborging en de rol van en verantwoordelijkheden voor alle partijen in de bouwketen.
5. Vooral brancheorganisaties en overkoepelende organisaties zijn de door de meeste partijen in de bouwwereld geaccepteerde afzenders voor de officiële door de overheid opgestelde informatie over private kwaliteitsborging. De informatie overdracht zal zowel schriftelijk als via bijeenkomsten moeten plaatsvinden. Vooral voor de bouwbedrijven zal mondelinge overdracht van informatie bijdragen aan begrip van en voor de nieuwe manier van werken. Voor alle doelgroepen geldt: de informatie moet duidelijk, eenduidig, kort en feitelijk zijn. Rekening moet worden gehouden met de bevinding dat bouwbedrijven, opdrachtgevers en architecten- en ingenieursbureaus niet actief op zoek gaan naar informatie, maar dat de informatie over private kwaliteitsborging hen aangevoerd zal moeten worden.

1 Inleiding

Het ministerie geeft aan dat kwaliteitsborging in de bouw zich tot op heden heeft beperkt tot de gemeentelijke bouwplantoets en het gemeentelijk toezicht. De bouwplantoets vindt echter voorafgaand aan het bouwproces plaats en tijdens het bouwproces worden vaak nog wijzigingen doorgevoerd. Dat maakt dat de bouwplantoets onvoldoende waarborgen geeft voor de bouw-kwaliteit en bouwprestaties bij oplevering. In 2015 treedt daarom een nieuw systeem van kwaliteitsborging in de bouw in werking: de private kwaliteitsborging. Dit nieuwe systeem zal moeten leiden tot een verbetering van de kwaliteit van woningen, een betere positie wat betreft de aansprakelijkheid van de opdrachtgever, een betere positie van de consument en een vermindering van de regeldruk. De bouwende partijen worden binnen dit nieuwe systeem zelf verantwoordelijk voor de bouwkwaliteit, de gemeentelijke bouwplantoets komt te vervallen.

Het Instituut voor Bouwkwaliteit (IBK) ondersteunt de implementatie van de private kwaliteitsborging bij de verschillende doelgroepen. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft de werkgroep Communicatie opgericht. De doelstelling van de communicatiestrategie is dat de doelgroepen weten wat het nieuwe systeem inhoudt, bereid zijn om private kwaliteitsborging in de eigen organisatie te implementeren, weten welke actie er van hen wordt verwacht en de middelen hebben om tot implementatie over te gaan.

Om de communicatie richting relevante stakeholders goed vorm te kunnen geven, wilde de werkgroep Communicatie onderzoek laten uitvoeren. De doelstelling van het onderzoek was een antwoord te krijgen op de volgende hoofdvraag en de onderliggende onderzoeksvragen:



Als primaire doelgroepen zijn door het ministerie BZK de volgende drie groepen onderscheiden:

- **Opdrachtgevers:** hieronder vallen professionele opdrachtgevers in de bouw, zoals woningbouwcorporaties, Neprom leden en Rijksgebouwendienst.
- **Opdrachtnemers:** hieronder vallen vooral MKB-bouwbedrijven.
- **Gemeenten:** hieronder vallen gemeentelijke afdelingen bouw- en woningtoezicht.

Later is daar de volgende secundaire doelgroep aan toegevoegd:

- **Architecten-en ingenieursbureaus:** hieronder vallen architecten- en ingenieursbureaus, multidisciplinaire ingenieursbureaus en bouwadviseurs.

2 Opzet en uitvoering onderzoek

In overleg met het ministerie van BZK is besloten om twee vormen van onderzoek in te zetten: kwantitatief onderzoek en kwalitatief onderzoek. De resultaten van beide onderzoeken zijn geïntegreerd in dit rapport en worden hieronder kort toegelicht.

2.1 Kwantitatief onderzoek

Gezien de onderzoeksvragen en de kwalitatieve vervolgfase wilden we graag per doelgroep beschikken over minimaal netto 150 waarnemingen. Met dit aantal is het mogelijk om een aantal subgroepen te onderscheiden.

In overleg met het ministerie van BZK is een vragenlijst ontwikkeld met een geschatte maximale invultijd van tien minuten. Zie voor deze vragenlijst bijlage 1. In deze vragenlijst is vooral ingegaan op kennis over het huidige en toekomstige systeem. Per doelgroep is een aangepaste vragenlijst opgesteld. De vragenlijst is per mail aangeboden aan de bestanden die door het ministerie van BZK ter beschikking zijn gesteld:

- **Aedes:** n=279
- **Bouw en Woning Toezicht:** n=232
- **Bouwend Nederland:** n=1788
- **Neprom:** n=80
- **BNA:** n=1.153
- **Ingenieurs:** n=142
- **Toeleveranciers:** n=247

Voor het verkrijgen van een bestand toeleveranciers hebben wij contact gelegd met een aantal door het ministerie aangeleverde contactpersonen binnen deze beroepsgroep.

Door middel van een link in de mail kon men toegang krijgen tot de web enquête. Na ongeveer 10 dagen is een reminder gestuurd naar degenen die nog niet hadden gereageerd. Zie voor de correspondentie bijlage 2. Ook is een tekst met link geplaatst in een nieuwsbrief van het ministerie. Zie bijlage 3. Door middel van een aantal controlevragen is vastgesteld of men tot de doelgroep van het onderzoek behoorde en zo ja, dan werd men naar de juiste vragen geleid.

De primaire doelgroepen zijn vanaf half juni 2014 benaderd. Rond half juli is het veldwerk onder de drie primaire doelgroepen afgesloten. Op dat moment konden we over de volgende aantallen respondenten beschikken:

- **Bouwbedrijven:** 226 respondenten
- **Gemeenten:** 232 respondenten
- **Opdrachtgevers:** 93 respondenten

Het veldwerk onder de architecten- en ingenieursbureaus heeft eind augustus 2014 plaatsgevonden. De toeleveranciers zijn in september 2014 benaderd. Het resultaat van deze benadering was:

- **Architecten-en ingenieursbureaus:** 212 respondenten
- **Toeleveranciers:** 19 respondenten

De gemiddelde invultijd van de vragenlijst lag op 18 minuten. In twee van de drie primaire doelgroepen (bouwbedrijven en opdrachtgevers) beschikken we over ruim voldoende waarnemingen. Binnen deze groepen kan onderscheid worden gemaakt in de grootte van bouwbedrijven en in grootte gemeente.

Ook in de secundaire doelgroep architecten- en ingenieurs en ingenieurs beschikken we over voldoende waarnemingen. De respons binnen de groep toeleveranciers was te beperkt om in de analyse te betrekken. In het volgende hoofdstuk geven we een nadere beschrijving van de doelgroepen. In de tekst duiden we de architecten-en ingenieursbureaus aan als de groep architecten.

2.2 Kwalitatief onderzoek

Aan het eind van de kwantitatieve vragenlijst is de vraag opgenomen of men eventueel bereid was om mee te werken aan een aanvullend, kwalitatief gesprek. Het streven was om zes gesprekken per doelgroep te voeren. Met inachtneming van spreiding naar kennis van en oordeel over private kwaliteitsborging oordeel over de invoering van private kwaliteitsborging en naar omvang van het bedrijf of de organisatie, hebben we een nadere selectie uit de aanmeldingen gemaakt. Uiteindelijk is met 22 van hen een telefonisch of face to face gesprek gevoerd:

- zes met bouwers
- zes met gemeenten
- vijf met opdrachtgevers
- vijf met architecten- en ingenieurs en ingenieurs

In overleg met de opdrachtgever is een gesprekspuntenlijst ontwikkeld waarmee een verdieping op de kwantitatieve resultaten kon worden verkregen. Per doelgroep zijn verschillende accenten gelegd. Uitgangspunt was een interview van gemiddeld 45 minuten. Zie voor de gesprekspuntenlijst bijlage 3.

De kwalitatieve gesprekken zijn gevoerd in de periode van 10 juli – 21 juli 2014 en in de periode van 1 – 15 oktober 2014. Elf gesprekken zijn telefonisch gevoerd en elf gesprekken face to face. Alle gesprekken zijn opgenomen op een voicerecorder en er is een gespreksverslag gemaakt.

2.3 Conventies bij de rapportage

We kunnen niet controleren in hoeverre de verzamelde kwantitatieve gegevens representatief zijn voor de totale markt. De parameters van de onderscheiden doelgroepen zijn niet voorhanden. De rapportage is daarom opgesteld op basis van ongewogen resultaten.

De resultaten zijn verwerkt en in tabellen weergegeven. Zie bijlage 4. De antwoorden op de open vragen zijn zonder verdere codering in de rapportage verwerkt. Zie bijlage 5. Op basis van de rechte telling is in de tabellen per doelgroep een onderscheid gemaakt naar twee variabelen:

- de omvang (bouwbedrijven, gemeenten) van de organisatie of de aard van de organisatie (opdrachtgevers, architecten);
- de huidige kennis van private kwaliteitsborging (per groep gepercenteerd op het totaal).

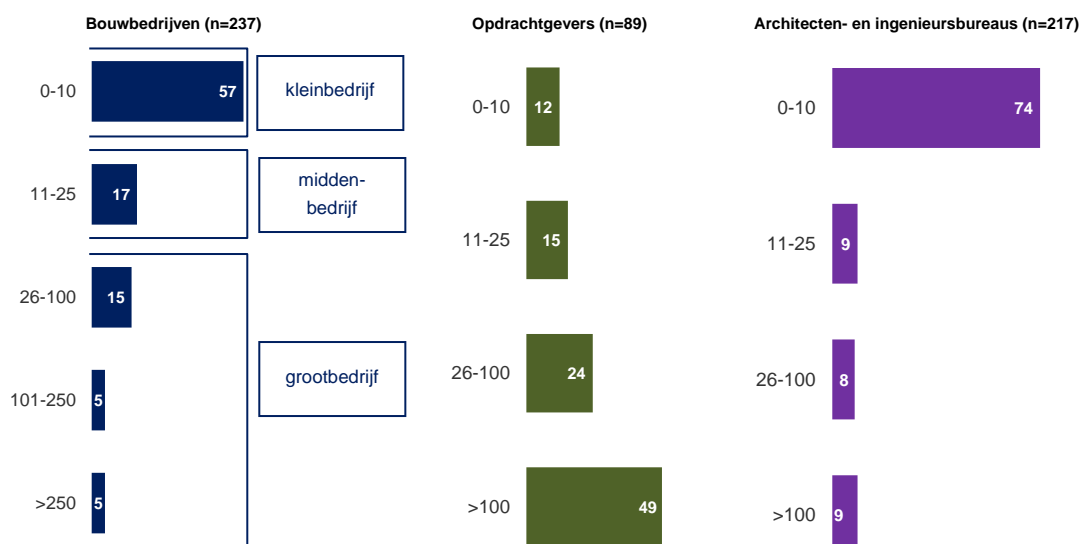
De verschillen tussen de doelgroepen zijn niet getoetst. De verschillen tussen de onderscheiden subgroepen en de totale groep zijn getoetst met de X-2 toets. In de navolgende rapportage zijn telkens de totale resultaten van de vier doelgroepen naast elkaar gezet. Waar relevant wordt ingegaan op significante verschillen tussen de onderscheiden subgroepen. De resultaten van de kwalitatieve gesprekken zijn in aparte kaders aan de tekst toegevoegd. Letterlijke citaten zijn cursief en tussen aanhalingstekens weergegeven.

3 Een schets van de deelnemers

3.1 Omvang van de betrokken partijen

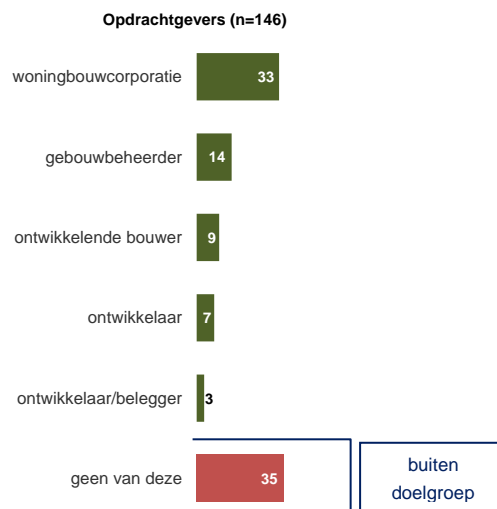
De meeste deelnemende bouwbedrijven (57%) hebben 0 tot 10 werknemers in dienst (kleinbedrijf), 17% heeft 11 tot 25 werknemers in dienst (middenbedrijf) en 25% heeft meer dan 26 werknemers in dienst (grootbedrijf). Opdrachtgevers zijn in de regel grotere organisaties: 49% heeft meer dan 100 werknemers in dienst. De meeste deelnemende architecten en ingenieurs zijn werkzaam voor een architecten- of ingenieursbureau met minder dan tien werknemers (74%).

1 | *Gevraagd aan bouwbedrijven, opdrachtgevers en architecten- of ingenieursbureaus: hoeveel medewerkers heeft uw organisatie*



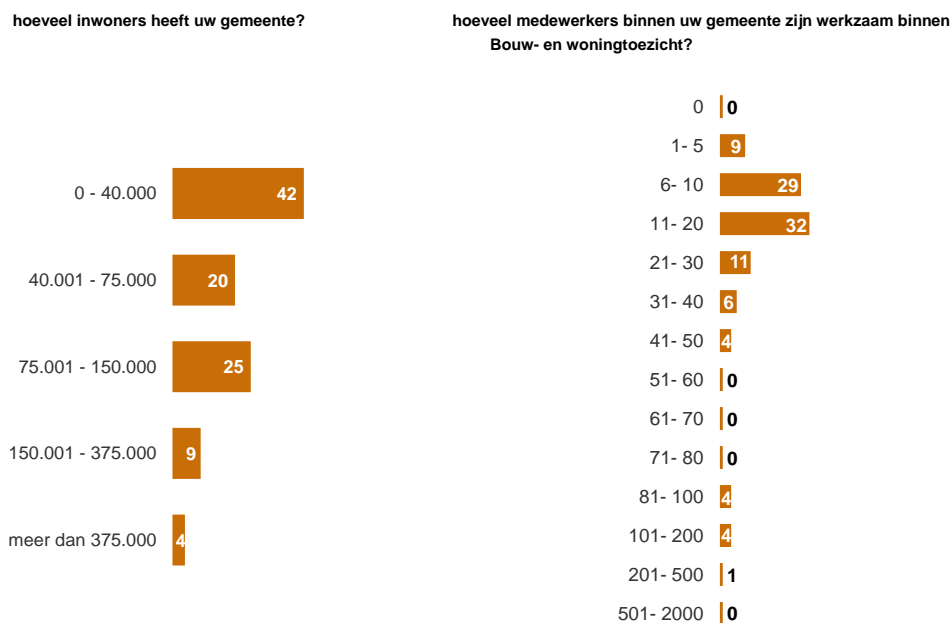
Uit wat voor typen organisaties bestaat de groep opdrachtgevers? Dit zijn voornamelijk woningbouwcorporaties (33%) en gebouwbeheerders (14%). Ook is er een redelijk grote groep (35%) welke niet onder één van de relevante categorieën geschaard kan worden en dus niet tot de doelgroep van dit onderzoek behoort. De antwoorden van deze groep zijn niet meegenomen in het onderzoek.

2 | *Gevraagd aan opdrachtgevers: welke omschrijving past het beste bij uw organisatie?*



De meeste deelnemende gemeenten zijn kleine gemeenten: 42% geeft aan 0 – 40.000 inwoners te hebben. Een vijfde van de gemeenten zijn middelgroot (40.001 – 75.000 inwoners) en 38% behoort tot de grote gemeenten (75.001 of meer inwoners). Bij gemeenten werken op de afdeling Bouw- en woningtoezicht meestal tussen de 6 en 20 mensen.

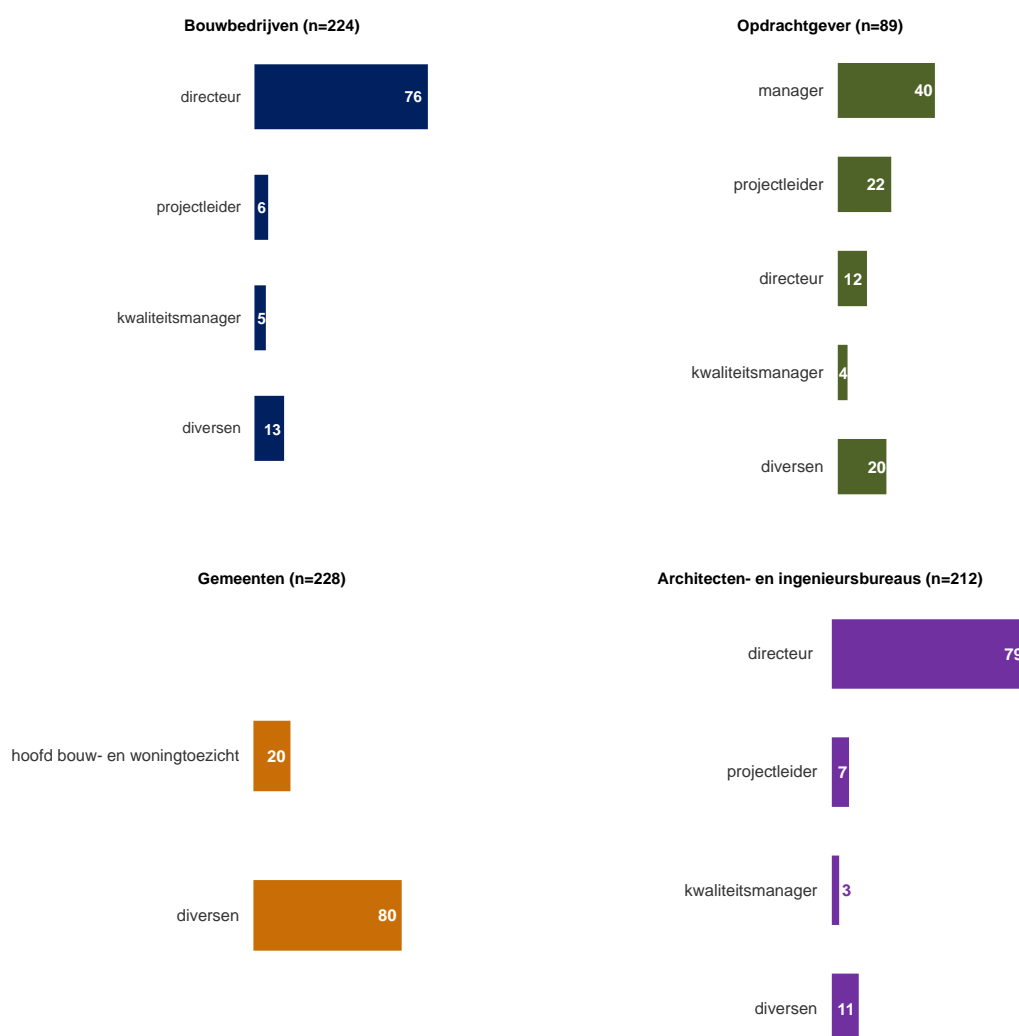
3 | *Gevraagd aan gemeenten (n=228)*



3.2 Functie van de deelnemers

Van de deelnemers die bij een bouwbedrijf werken is drie kwart directeur. Binnen de groep opdrachtgevers hebben deelnemers voornamelijk een functie als manager of projectleider. Deelnemers van gemeenten zijn werkzaam in uiteenlopende functies zoals adviseur, beleidsmedewerker, constructeur, coördinator, manager, teamleider vergunningen, toezichthouder. Deelnemers van architecten- en ingenieursbureaus zijn in acht van de tien gevallen directeur van het bedrijf.

4 | *Gevraagd aan alle deelnemers: wat is uw functie?*

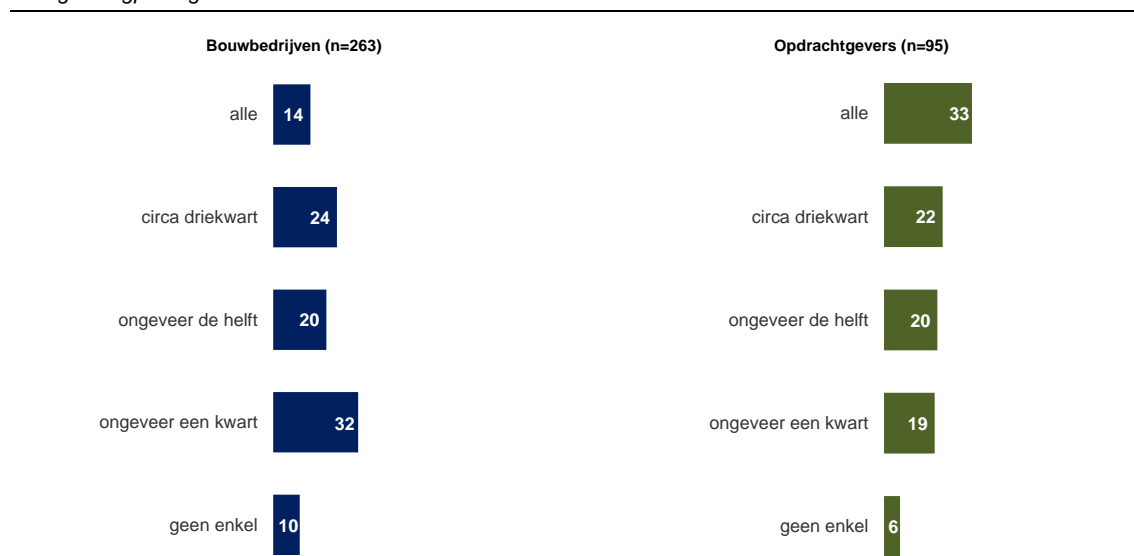


3.3 Aantal vergunningplichtige werkzaamheden

Het aantal werkzaamheden waar bouwbedrijven een vergunning voor nodig hebben varieert tussen de bedrijven. De meeste bouwbedrijven (32%) geven aan dat dit voor een kwart van de werkzaamheden geldt. Daarentegen geven de meeste opdrachtgevers aan (33%) dat alle bouwwerkzaamheden die zij laten uitvoeren door bouwers vergunningplichtig zijn.

5 | **Gevraagd aan bouwbedrijven:** hoeveel van de werkzaamheden die u doet zijn vergunningplichtig?

Gevraagd aan opdrachtgevers: hoeveel van de bouwwerkzaamheden die u door bouwers laat uitvoeren zijn vergunningplichtig?



Aan de opdrachtgevers is vervolgens een doorvraag gesteld. Hiermee is van vier typen bouwwerken in kaart gebracht hoeveel procent van de opdrachten die de opdrachtgevers verstrekken vergunningplichtig is. Hieruit blijkt dat een ruime meerderheid van de opdrachtgevers geen vergunningplichtige opdrachten laat uitvoeren voor utiliteit renovatie/onderhoud (64%) en utiliteit nieuwbouw (60%). Ook voor woningrenovatie/onderhoud/verbouw en woningniewbouw laat circa een derde van de opdrachtgevers geen vergunningplichtige opdrachten uitvoeren (respectievelijk 34% en 29%).

6 | **Gevraagd aan opdrachtgevers:** hoeveel procent van uw vergunningplichtige opdrachten aan bouwers, onderhoudsbedrijven etc. bestaan uit de volgende typen bouwwerken? (de percentages zijn per bouwwerk weergegeven).

Woningrenovatie/verbouw/onderhoud	Woningniewbouw	Utiliteit nieuwbouw	Utiliteit renovatie/onderhoud
0 34	0 29	0 60	0 64
1-10 13	1-10 4	1-10 13	1-10 10
11-20 9	11-20 9	11-20 7	11-20 2
21-30 9	21-30 8	21-30 6	21-30 2
31-40 3	31-40 7	31-40 2	31-40 3
41-50 8	41-50 10	41-50 10	41-50 7
51-60 7	51-60 2	51-60 1	51-60 2
61-70 3	61-70 7	61-70 0	61-70 0
71-80 6	71-80 10	71-80 1	71-80 3
81-90 1	81-90 6	81-90 0	81-90 6
91-99 3	91-99 4	91-99 0	91-99 0
100 3	100 3	100 0	100 0

De meeste omzet halen bouwbedrijven uit woningrenovatie, verbouw en onderhoud. Voor de overige type bouwwerken geldt dat bouwbedrijven hier minder afhankelijk van zijn voor hun omzet.

7 | **Gevraagd aan bouwbedrijven:** hoeveel procent van uw omzet haalt u, bij benadering, uit de volgende typen bouwwerken?

Woningrenovatie/verbouw/onderhoud	Woningniewbouw	Utiliteit nieuwbouw	Utiliteit renovatie/onderhoud overig
0 7	0 37	0 46	0 30
1-10 10	1-10 13	1-10 21	1-10 27
11-20 10	11-20 12	11-20 10	11-20 16
21-30 8	21-30 10	21-30 9	21-30 11
31-40 9	31-40 8	31-40 7	31-40 5
41-50 13	41-50 9	41-50 4	41-50 5
51-60 6	51-60 4	51-60 1	51-60 3
61-70 8	61-70 2	61-70 0	61-70 0
71-80 11	71-80 4	71-80 1	71-80 0
81-90 6	81-90 2	81-90 0	81-90 1
91-99 4	91-99 1	91-99 0	91-99 0
100 8	100 1	100 0	100 0

De inkomsten van architecten- en ingenieursbureaus zijn redelijk evenredig gespreid over de vier verschillende typen bouwwerken.

8 | **Gevraagd aan architecten- en ingenieursbureaus:** hoeveel procent van uw omzet haalt u, bij benadering, uit de volgende typen bouwwerken?

Woningrenovatie/verbouw/onderhoud	Woningniewbouw	Utiliteit nieuwbouw	Utiliteit renovatie/onderhoud overig
0 19	0 21	0 31	0 30
1-10 21	1-10 21	1-10 16	1-10 21
11-20 16	11-20 17	11-20 15	11-20 17
21-30 16	21-30 17	21-30 14	21-30 15
31-40 9	31-40 9	31-40 8	31-40 8
41-50 8	41-50 6	41-50 6	41-50 4
51-60 3	51-60 2	51-60 2	51-60 2
61-70 2	61-70 2	61-70 3	61-70 1
71-80 2	71-80 2	71-80 3	71-80 1
81-90	81-90	81-90 1	81-90
91-99	91-99 3	91-99	91-99
100 2	100	100	100

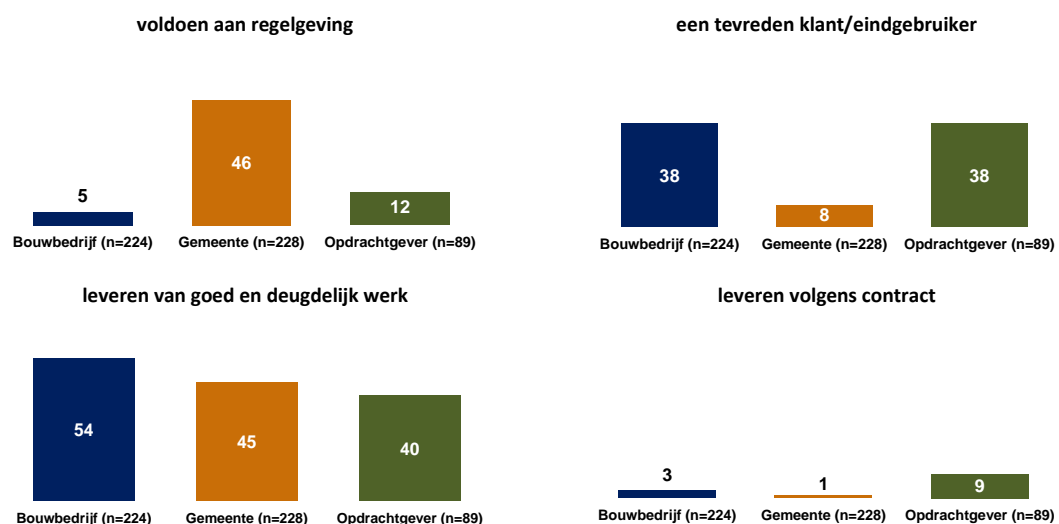
4 De huidige kwaliteitsborging in de bouw

Dit hoofdstuk gaat over de wijze waarop de kwaliteitsborging momenteel in de bouw geregeld is. In de eerste paragraaf wordt een beeld geschetst van hoe men in de bouw tegen het begrip kwaliteit aankijkt. De tweede paragraaf gaat over de wijze waarop men in de bouwsector kwaliteitscontroles vastlegt. In de laatste paragraaf staat de bekendheid van het Bouwbesluit 2012 centraal.

4.1 Hoe kijkt men aan tegen kwaliteit in de bouw?

Welke aspecten vinden partijen die betrokken zijn bij de kwaliteitsborging van bouwwerken het belangrijkste? Dat de betrokken partijen voldoen aan de regelgeving (46%) en dat goed en deugdelijk werk wordt geleverd (45%) zijn twee aspecten die gemeenten het belangrijkste vinden. Bouwbedrijven vinden het eveneens belangrijk dat goed en deugdelijk werk wordt geleverd (54%). Veel bouwbedrijven hechten daarnaast een groot belang aan tevreden klanten (38%). Deze twee aspecten worden ook door de opdrachtgevers belangrijk gevonden (40% vindt deugdelijk werk belangrijk en 38% een tevreden klant). Leveren volgens contract wordt door alle betrokken partijen het minst belangrijk gevonden.

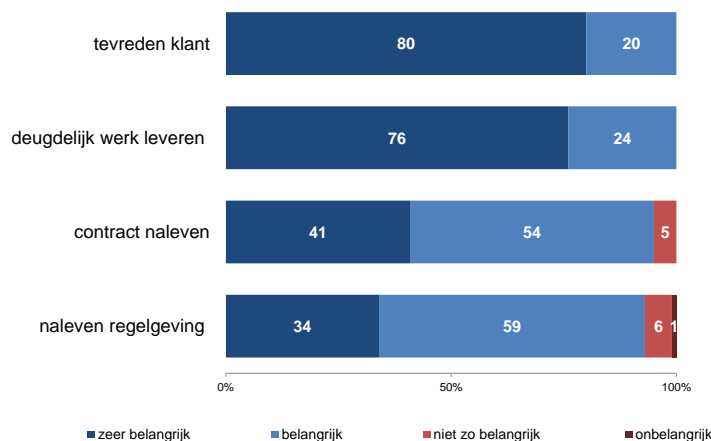
9 | Welke van de volgende kwaliteitsaspecten in de bouw is voor u het belangrijkste? (één antwoord mogelijk)



Tussen grote en kleine bouwbedrijven is er een verschil. Zo vinden kleine bouwbedrijven het leveren van kwaliteit vaak belangrijk (63%) terwijl grote bouwbedrijven tevreden klanten vaker belangrijk vinden (62%).

Hoe kijken architecten- en ingenieurs aan tegen deze aspecten voor de kwaliteit in de bouw? Tevreden klanten (80%) en het leveren van deugdelijk werk worden door alle architecten- en ingenieurs als (zeer) belangrijk gevonden. Het naleven van contracten en van de regelgeving door een ruime meerderheid.

10 | **Gevraagd aan architecten- en ingenieursbureaus: hoe belangrijk zijn de volgende kwaliteitsaspecten in de bouw?** (n=212)



Het voldoen aan de regelgeving en leveren volgens contract zijn onderwerpen die ook in de kwalitatieve gesprekken zijn besproken. Deze gesprekken geven antwoord op de vraag waarom bij bouwbedrijven, opdrachtgevers en architecten- en ingenieurs het voldoen aan de regelgeving en leveren volgens contract niet boven aan de prioriteitenlijstjes staan.

11 | *Uit het kwalitatieve onderzoek*

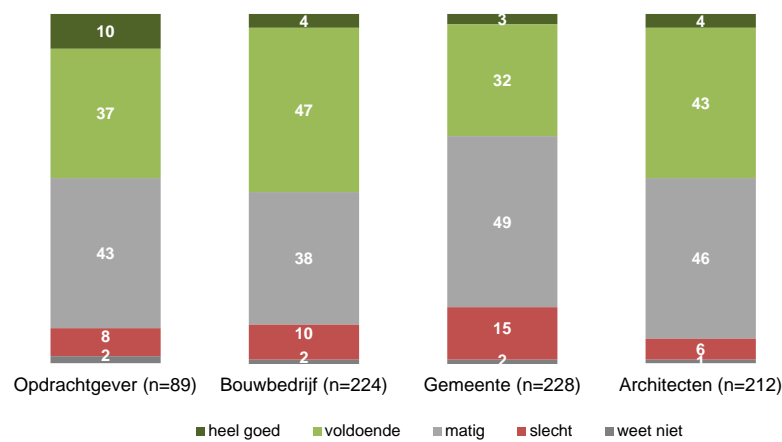
Is regelgeving dan niet belangrijk?

Het feit dat bouwers, opdrachtgevers en architecten- en ingenieurs regelgeving en bouwen volgens contract niet op de eerste plaats hebben staan, is niet ingegeven doordat ze zich niet aan de regelgeving houden of hun contract niet nakomen. Maar hun prioriteit is een tevreden klant en de regelgeving en het nakomen van het contract wordt als vanzelfsprekend gezien. *“Als je je contract niet nakomt, dan heb je geen tevreden klant.”* Een deel van de regelgeving is volgens de bouwers doorgeschoten, daar kan het wel een onsje minder. En als de klant er zelf om vraagt, dan heeft men er soms geen problemen mee lichtelijk van de regelgeving af te wijken. *“De klant kiest soms zelf voor het overtreden van de regels.”* De opdrachtgevers sluiten zich op dit punt bij de bouwers aan. Zij stellen dat je binnen de contouren van de wetgeving moet opereren, maar de beleving van de klant is altijd belangrijker. En ook zij geven aan dat een deel van de regels niet te begrijpen is. *“Kost veel geld en niemand weet waarom.”* Een aantal gemeenten heeft de ervaring dat de regels in de bouw niet altijd zo nauw worden genomen. Dat heeft naast moedwil ook met een gebrek aan kennis te maken. Architecten- en ingenieurs geven aan dat er bij nieuwbouw over het algemeen wel volledig volgens de bouwregelgeving wordt gewerkt, maar dat het bij renovaties en restauraties vaak gaat om vergunningsvrij bouwen. En dat dit bij uitstek werkzaamheden zijn waar ter plekke oplossingen bedacht moeten worden waarbij niet altijd aan de regelgeving kan worden voldaan. Maar ook dan vinden zij dat het goed is om de regels in het achterhoofd te houden, *“alsof we het zouden moeten indienen”*.

Een ander probleem dat architecten- en ingenieurs aankaarten is dat het niet altijd duidelijk is hoe je aan de regels kunt voldoen, de regels op bepaalde terreinen (bijvoorbeeld brandveiligheid) zijn in de loop van de tijd steeds complexer geworden. Verder wordt opgemerkt dat het niet altijd lukt om dat wat in het bestek is afgesproken in de praktijk waar te maken.

Bouwbedrijven, opdrachtgevers en zijn het vaakst van mening dat heel goed of voldoende aan kwaliteitsborging in de bouw wordt gedaan (respectievelijk 51%, 47% en 47%)¹. Gemeenten vinden de kwaliteitsborging relatief vaak matig (49%) of slecht (15%).

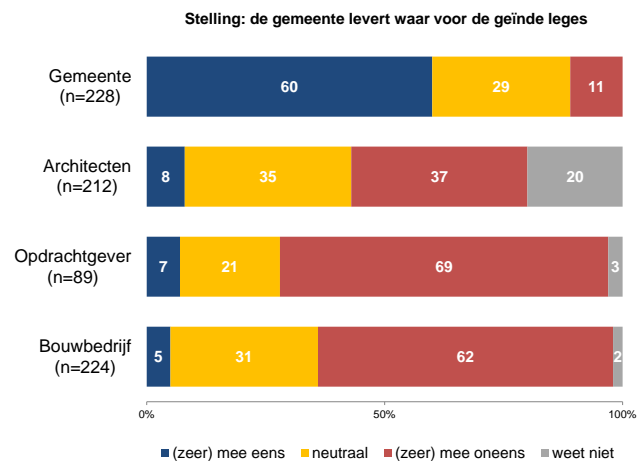
12 | Hoe is het volgens u in het algemeen met de kwaliteitsborging in de bouw gesteld?



Op de vraag of gemeenten waar leveren voor de geïnde leges zijn de meningen sterk verdeeld. Zo is 60% van de gemeenten het eens met de stelling dat gemeenten waar leveren voor geïnde leges, terwijl 69% van de opdrachtgevers en 62% van de bouwbedrijven het juist oneens is met deze stelling. Architecten- en ingenieurs zijn verdeeld over de vraag of gemeenten waar leveren voor de geïnde leges: 37% is het oneens met de stelling, 35% neemt een neutrale houding in en 20% geeft aan het niet te weten.

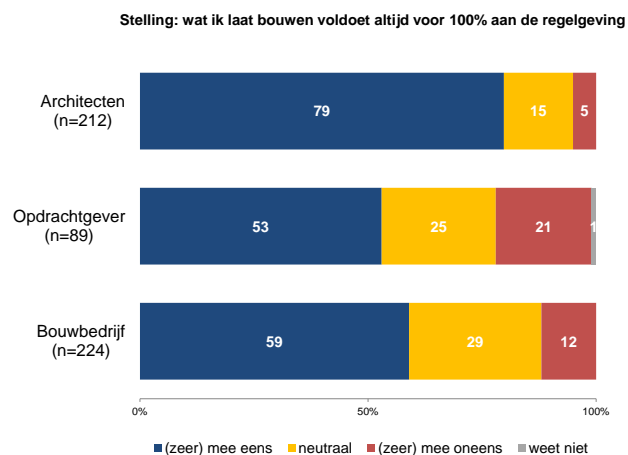
¹ De categorieën heel goed en voldoende zijn bij elkaar opgeteld.

13 | In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?



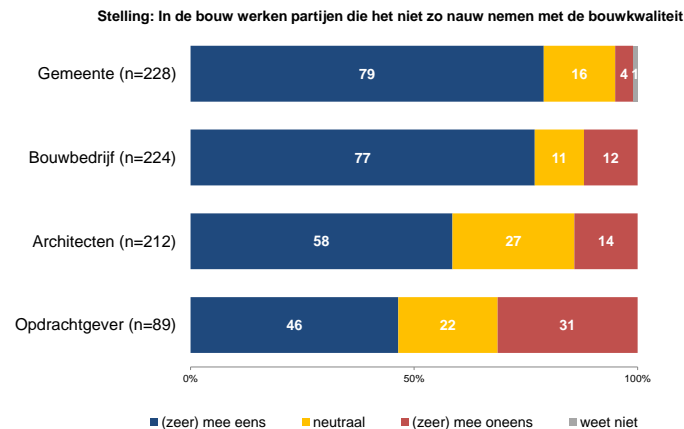
Ook hier is een verschil te zien tussen grote en kleine bouwbedrijven. Zo zijn vooral grote bouwbedrijven het oneens met de stelling dat gemeenten waar leveren voor de door hen geïnde leges (77%).

Van de ondervraagde architecten- en ingenieurs is 79% het eens met de stelling dat wat zij bouwen altijd voor 100% voldoet aan de regelgeving. Bij bouwbedrijven is 59% het eens met de stelling, bij opdrachtgevers is dat 53%.

14 | **Gevraagd aan opdrachtgevers, bouwbedrijven en architecten:** in hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?

Veel gemeenten en bouwbedrijven zijn het eens met de stelling dat er in de bouw partijen werken die het niet zo nauw nemen met de bouwkwaliteit (respectievelijk 79% en 77%). Architecten- en ingenieurs zijn het minder vaak eens met de stelling (68%). Opdrachtgevers denken hier duidelijk anders over. Hoewel ook hier een groot aantal opdrachtgevers het eens is met de stelling (46%) geeft 31% aan het oneens te zijn met de stelling.

15 | In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?



Kleine bouwbedrijven zijn het beduidend vaker (zeer) eens met bovenstaande stelling dan grote bouwbedrijven (82% versus 60%).

De beeldvorming over de huidige kwaliteitsborging in de bouw was eveneens onderwerp van gesprek in het kwalitatieve onderzoek. In het onderstaande kader zijn de resultaten van deze gesprekken weergegeven.

16 | Uit het kwalitatieve onderzoek: kwaliteit in de bouw

Waarom is het met de kwaliteit matig of slecht gesteld? Nemen bouwers het echt niet zo nauw met de kwaliteit?

Een enkele respondent stelt dat dit vooral beeldvorming is over de bouw, dat er veel negatieve verhalen in de media komen. Volgens een bouwer *“hebben we bij de bouwfraude de boevenrol gekregen”*. Maar de andere respondenten hebben er zelf ervaring mee en hebben er ook vaak een verklaring voor. Een bouwer stelt bijvoorbeeld dat dit te maken heeft met de versnippering in de bouw, er is niet meer één partij die de totale controle heeft over het werk. Andere bouwers denken dat het te maken heeft met de ZZP-ers en buitenlanders werkzaam in de bouw die zonder kennis van zaken aan het werk gaan, *“Klusbedrijf Jantje”*. Voor bedrijven die aangesloten zijn bij bouwgarant of bij branchevereniging speelt dit echter niet. *“Tussen de echte bouwbedrijven zijn er niet zoveel die slechte kwaliteit leveren.”* De derde bouwer wijt het aan de matige controle vanuit de gemeente en het snel geld willen verdienen door de bouwer. Niet iedereen gaat zo te werk, maar ze komen het tegen. De overheersende gedachte van de bouwers is dat er inderdaad rotte appels in de bouw opereren die slechte kwaliteit leveren. En dit gaat gepaard aan een verlies aan vakkennis in de bouw, *“vroeger hadden we tegelzetters, die noemen we nog steeds zo maar ze kunnen alleen maar tegels lijmen”*.

Een opdrachtgever weet uit ervaring dat je altijd ter plekke moet controleren omdat er altijd dingen mis gaan. Een ander stelt dat het onderwerp kwaliteit niet gedragen wordt door de bouwwereld, het onderwerp is lastig op de agenda te krijgen. Ook opdrachtgevers hebben verklaringen voor het feit dat er sprake is van slechte kwaliteit. Financiële overwegingen, vooral bij aanbestedingen maken dat bouwers onder de prijs aanbieden, en dan gaat er veel fout.

Of men herkent het vanuit een vorige functie, ook bij een gedetailleerd bestek ontstaan er toch dingen die niet in het bestek staan. Een opdrachtgever werkt alleen met partijen die aantoonbaar goede kwaliteit leveren, dus uit eigen ervaring kan hij dat niet beamen. Het is volgens hem een gevoel en geen werkelijkheid.

De gemeenten wijten het ontbreken van kwaliteit aan de ondeskundigheid van de mensen die in de bouw werken. Geen onwil, maar onwetendheid, vooral met de inhoud van het bouwbesluit. *“Het zijn allemaal academici die de tekeningen hebben gemaakt. Als we goed gaan zagen dan komt er geen plan doorheen.”* Het bouwbesluit wordt gezien als noodzakelijk kwaad, kost bouwers te veel geld. Onder financiële druk maakt dat er andere keuzes worden gemaakt. Gemeenten zien meestal dat er veel fouten in de bouwaanvraag zitten. Maar het is ook een gedrags- en houdingsprobleem, naast een kennisprobleem. Verlaging kosten en tijd hebben hoogste prioriteit. Winstmarges staan onder druk. Een gemeente wil niet alle bouwers over een kam scheren: *“Er zijn nette (= ze willen het goed doen) en minder nette bouwers (meer winst). Dat zie je al aan de buitenkant van de bouwplaats.”*

De meeste architecten- en ingenieurs stellen dat ze eigenlijk weinig meemaken dat partijen in de bouwketen bewust een lagere kwaliteit leveren dan afgesproken, *“dus bewust broddelwerk afleveren”*.

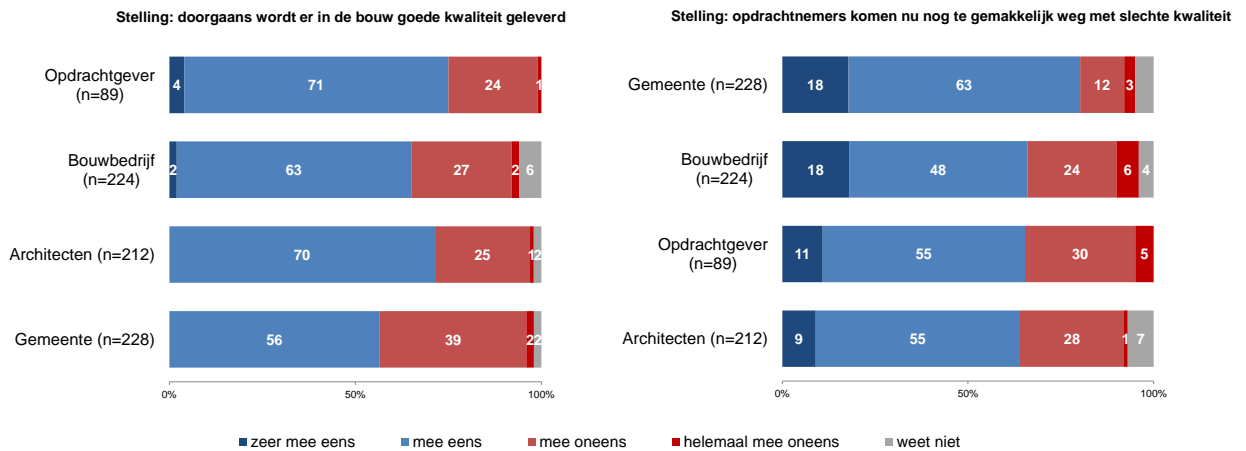
Een van de ondervraagde architecten- en ingenieurs ziet de werkwijze binnen de bouwketen als oorzaak voor een niet altijd optimale kwaliteit. In de ontwerpfase is de opdrachtgever nog wel bereid om te betalen voor een constructeur, maar als men tijdens het werk tegen problemen aanloopt, dan gaat de aannemer het oplossen. De opdrachtgever is niet bereid om opnieuw voor een constructeur te betalen en wil geen vertraging oplopen. Maar de aannemer heeft niet altijd de kennis en kunde om dat op een goede manier te doen. Een deel van de architecten- en ingenieurs wijt het vooral aan de falende communicatie tussen de verschillende partijen in de bouwketen. *“Er zou eigenlijk iemand moeten zijn die de coördinatie heeft, bijvoorbeeld de architect, maar die krijgt die rol vaak niet.”* Hij stelt dat het te gemakkelijk is om naar de aannemer te wijzen, want er zijn ook voldoende architecten- en ingenieursbureaus die voor hun verantwoordelijkheid weglopen. *“Bijvoorbeeld dingen in de engineeringfase laten liggen en denken, dat wordt later wel opgelost in de bouw.”* Dat komt ook omdat er tijdens de bouw nog wijzigingen aan een ontwerp kunnen worden aangebracht. Gesteld wordt dat opdrachtgevers druk uitoefenen die niet door alle partijen kan worden weerstaan.

Een ruime meerderheid van opdrachtgevers (75%), architecten- en ingenieursbureaus (70%) en bouwbedrijven (65%)² is van mening dat er in de bouw doorgaans goede kwaliteit wordt geleverd. Bij gemeenten is iets meer dan de helft deze mening toegedaan (56%). Ruim vier op de tien gemeenten vinden niet dat er in de bouw doorgaans goede kwaliteit wordt geleverd (41%). Een ruime meerderheid van gemeenten vindt daarnaast dat opdrachtnemers nu nog veel te gemakkelijk weg komen met het leveren van slechte kwaliteit (81% is het (zeer) eens met de stelling).

Onder bouwbedrijven, architecten- en ingenieursbureaus en opdrachtgevers vindt eveneens een ruime meerderheid dat opdrachtnemers te gemakkelijk weg komen met het leveren van slechte kwaliteit.

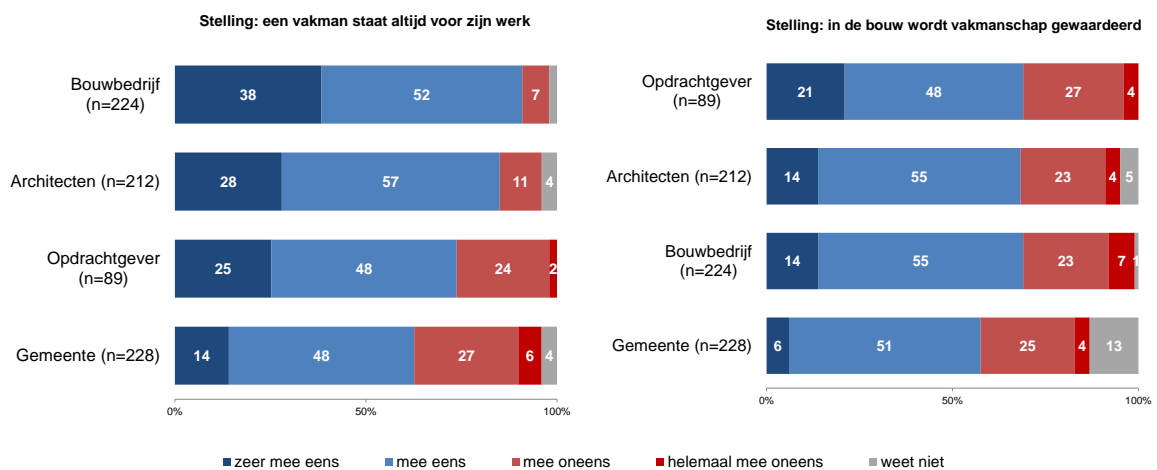
² De categorieën zeer mee eens en eens zijn bij elkaar opgeteld.

17 | In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



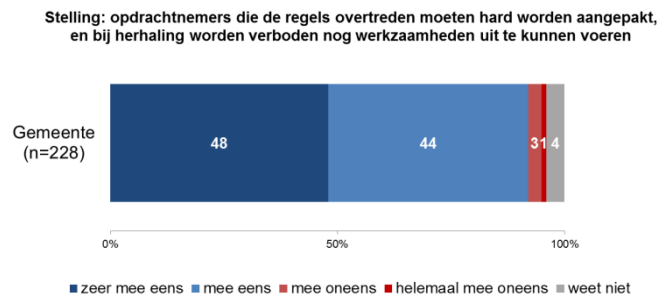
Binnen alle vier de doelgroepen is een (ruime) meerderheid het eens met de stelling dat een vakman altijd voor zijn werk staat. Gemeenten en opdrachtgevers nemen wel een wat kritischer houding aan: respectievelijk 33% en 26% is het (zeer) oneens met de stelling. Ook vindt het merendeel van de bouwbedrijven en de opdrachtgevers dat vakmanschap in de bouw wordt gewaardeerd.

18 | In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?



Gemeenten zijn bijna unaniem voor een harde aanpak van opdrachtnemers die de regels overtreden: 48% is het zeer eens met een harde aanpak, 44% is het eens met een harde aanpak.

 19 | **Alleen gevraagd aan gemeenten:** in hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling?



Bouwbedrijven staan positiever tegenover het vermogen van de bouw om de eigen kwaliteit te controleren dan opdrachtgevers en gemeenten. Zo acht 47% van de bouwbedrijven de bouwsector voldoende in staat om de eigen kwaliteit te controleren, terwijl 10% de bouwsector daartoe heel goed in staat acht. De helft van de architecten- en ingenieurs vindt eveneens dat de bouw heel goed of voldoende in staat is om zijn eigen kwaliteit te controleren (49%). Opdrachtgevers zijn kritischer, ruim de helft denkt dat de bouw maar matig in staat is zichzelf op kwaliteit te controleren. Gemeenten zijn het meest kritisch: 43% denkt dat de bouw slecht in staat is de eigen kwaliteit te controleren.

 20 | In welke mate is de bouw in staat om zijn eigen kwaliteit te controleren?



Het toetsen van de eigen kwaliteit was ook onderwerp van gesprek in het kwalitatieve deel van het onderzoek.

 21 | *Uit het kwalitatieve onderzoek*

Zijn bouwers niet in staat om eigen kwaliteit te toetsen? En wie dan wel?

De ondervraagde bouwers zijn van mening dat zij zelf wel in staat zijn om de eigen kwaliteit te toetsen. Sommige iets grotere bedrijven hebben nu al een bouwdoosier, komen een paar keer per week op de bouw of zijn zelf op de bouw aanwezig waardoor sprake is van borging of ze schakelen externe bureaus in voor specifieke controles. Alle bouwers maken echter een onderscheid tussen de georganiseerde bouwbedrijven – groot en klein - waarin officiële aannemers aan het werk zijn en de bedrijven die ze aanmerken als “kleine klusbedrijven” of “zzp-ers die zichzelf aannemer noemen”.

Bij de laatste ontbreekt volgens hen veelal de deskundigheid/vakbekwaamheid om kwaliteit goed te kunnen toetsen. Anderen stellen dat de deskundigheid er misschien wel is, maar dan ontbreekt het in hun ogen aan de gewenste mentaliteit, de wil om dit goed te doen. Want – zo wordt gesteld – het kan in de hand werken dat bevriende bouwers elkaars werk gaan controleren wat geen waarborg is voor een onafhankelijk oordeel: *“Ik vrees dat die jongens dan wel weer vriendjes hebben die het dan goedkeuren voor hen.”*

Gemeenten zien bouwers niet zo in staat om de eigen kwaliteit te controleren, doordat zij gericht zijn op *“tijd en winst”*. Een van hen stelt dat het meer tijd gaat kosten dan bouwers lief is door *“doordat je een extra communicatiestuk krijgt en er moet meer planafstemming komen”*, plus extra kosten door de inschakeling van externe adviseurs. Architecten- en ingenieurs stellen dat bouwers onder grote financiële druk staan, zij *“zijn economisch en winstgevend bezig.”* En dat kan leiden tot een niet altijd adequate toetsing van de kwaliteit.

Het risico van de ‘slager die zijn eigen vlees keurt’ komt ook in deze gesprekken prominent naar voren bij alle vier de partijen als tegenargument voor het zelf toetsen door bouwers. Externe toetsing door een onafhankelijke partij biedt het voordeel van onafhankelijkheid. Dat wordt door zowel bouwers, opdrachtgevers, gemeenten als architecten- en ingenieurs ingebracht. Een opdrachtgever: *“Controle van je eigen werk wat je voor een scherpe prijs aanbiedt: daar geloof ik niet in. Wel dat je een privaat bureau inschakelt en als je dan door de mand valt ben je certificaat kwijt.”* Een architect zegt: *“Kwaliteitsborging gaat niet vanzelf, je moet er altijd een externe partij bij hebben.”*

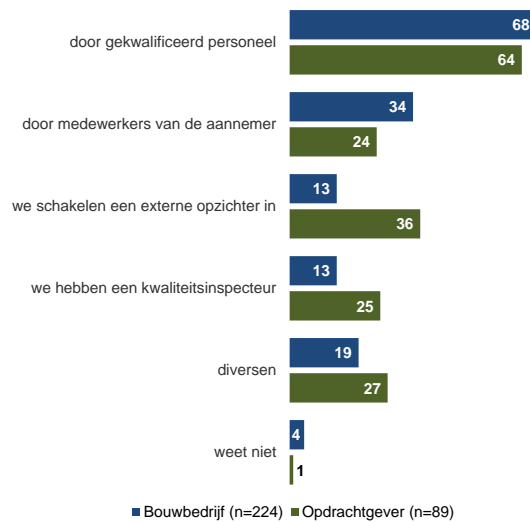
Aan de gesprekspartners die van mening zijn dat het niet aan bouwers moet worden overgelaten, is vervolgens gevraagd wie dan wel de controle/toetsing voor rekening moet nemen. Bouwers hebben het dan over onafhankelijke adviesbureaus die dit kunnen gaan uitvoeren. Een bouwer vindt dat onafhankelijkheid op verschillende manieren kan worden georganiseerd, want *“of dat nou een gecertificeerd bedrijf is dat aangesteld is door de overheid of je gaat binnen een bouwbedrijf iemand aanstellen die daar regelmatig gaat rondlopen”*. Een andere bouwer heeft vragen bij de consequenties hiervan voor de uitvoering: *“Als er getoetst moet worden tijdens de bouw: hoe organiseer je dat dan? Krijgen we vertraging omdat je moet wachten tot er iemand moet komen van dat externe toetsingsbureau? Of kun je zelf foto's nemen?”* Vertraging in het werk is ongewenst want dat levert een extra kostenpost op.

Ook de opdrachtgevers, gemeenten en architecten- en ingenieurs hebben het over onafhankelijke partijen. Een opdrachtgever noemt de vereniging Eigen Huis voor particulieren en Aedes voor woningcorporaties als mogelijke partij. Ook de NEN zou kwaliteit kunnen controleren. Een ander houdt het graag zelf in handen of in handen van een onafhankelijke partij, maar *“als de externe partij door de aannemer wordt betaald, dan hou je een relatie en daar geloof ik niet in”*. Dus wie de kosten van een controle/opzichter betaalt, is voor hem maatgevend. Sommige opdrachtgevers controleren de bouwwerken zelf en houden dat ook graag zelf in handen. Gemeenten stellen dat de toetsing en toezicht door een onafhankelijke partij moet gebeuren. *“Denk bijvoorbeeld aan tussentijds toezicht op wapening, aansluitingen, constructies.”* Tegelijkertijd voorzien ze dat met de inschakeling van externe bureaus de toetsingen strenger zullen worden en er dus meer inspanning (tijd en geld) wordt gevraagd van bouwers, iets wat de bouwers in de praktijk nog zeer zal gaan tegenvallen. Architecten- en ingenieurs geven aan dat bij inschakelen van echt onafhankelijke partijen bij de toetsing in de praktijk lastig zal zijn: *“De bouwwereld is uiteindelijk niet zo groot, je komt elkaar altijd weer tegen. Dus waar je de ene keer de toetsende partij bent, ben je de andere keer bij een project onderdeel van het bouwteam.”*

4.2 Hoe worden de kwaliteitscontroles vastgelegd?

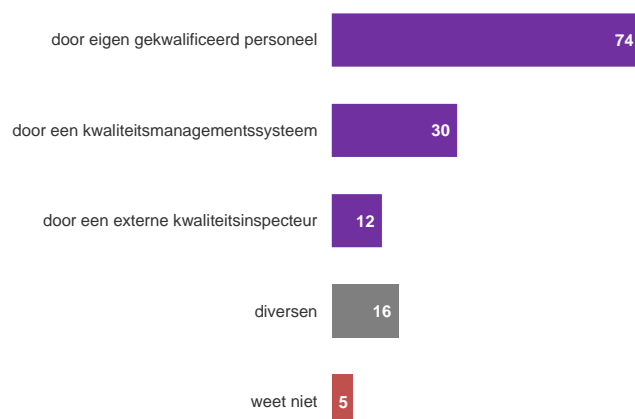
Bouwbedrijven en opdrachtgevers laten de bouwkwaliteit het vaakst controleren door gekwalificeerd personeel (68% en 64%). Opdrachtgevers schakelen relatief vaak een externe opzichter in (36%) terwijl bouwbedrijven relatief vaak de controles laten uitvoeren door de medewerkers van de aannemer (34%).

22 | **Gevraagd aan bouwbedrijven en opdrachtgevers:** op welke manier controleert u momenteel uw kwaliteit? (meer antwoorden mogelijk; in %)



Driekwart van de architecten- en ingenieurs controleert de kwaliteit door de inzet van eigen, gekwalificeerd personeel. Ongeveer een derde doet dit door middel van een kwaliteitsmanagementsysteem.

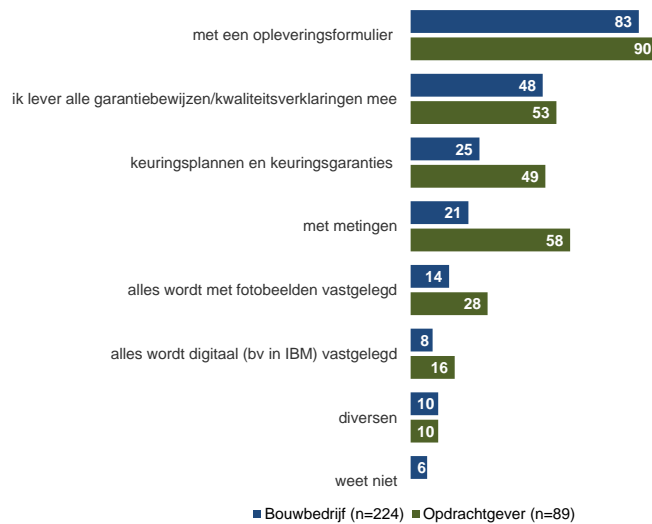
23 | **Gevraagd aan architecten- en ingenieurs:** op welke manier controleert u momenteel uw kwaliteit? (meer antwoorden mogelijk; in %)



Bouwbedrijven en opdrachtgevers laten de kwaliteit het vaakst vastleggen met een opleveringsformulier (respectievelijk 83% en 90%). Het meeleveren van garantiebewijzen wordt door circa

de helft van de bouwbedrijven en opdrachtgevers gedaan. Opdrachtgevers leggen de kwaliteit daarnaast vaak vast met keuringsplannen en -garanties en metingen.

24 | **Alleen gevraagd aan bouwbedrijven en opdrachtgevers:** hoe laat u de kwaliteit vastleggen? (meer antwoorden mogelijk)



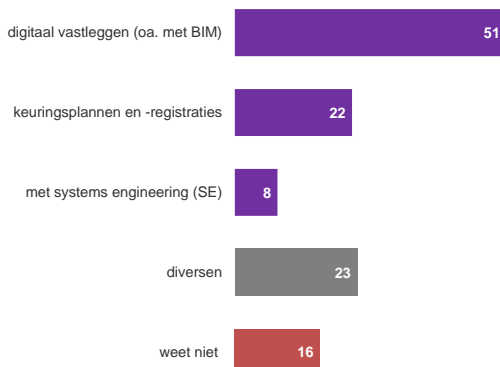
Driekwart van de gemeenten laat de kwaliteit vastleggen door te beoordelen of er volgens vergunning gebouwd is en dat vervolgens in het dossier te noteren, 59% doet dat met een (digitaal) toezichtsprotocol.

25 | **Alleen gevraagd aan gemeenten:** hoe laat u de kwaliteit vastleggen? (meer antwoorden mogelijk)



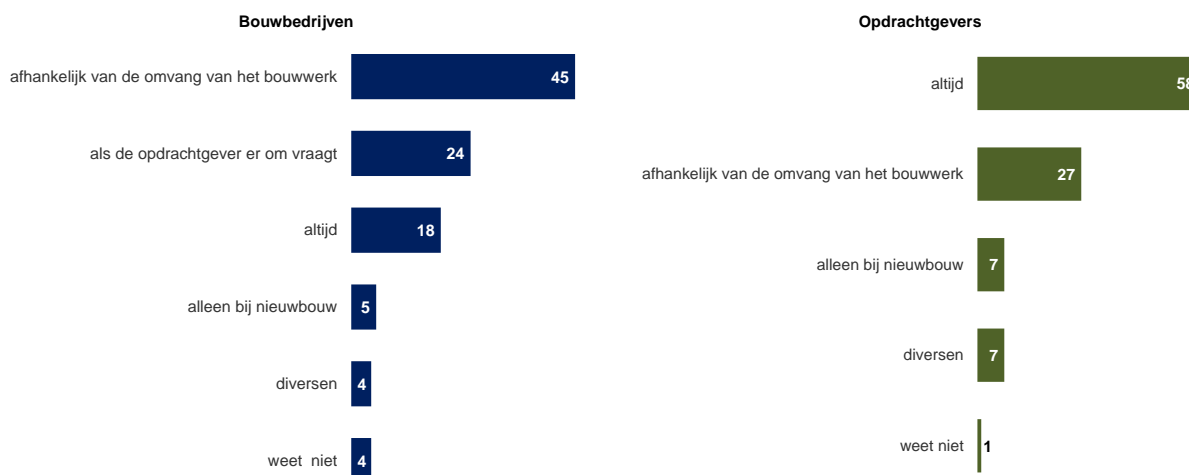
De helft van de architecten- en ingenieurs laat de kwaliteit digitaal vastleggen, bijvoorbeeld in BIM (51%). Een op de vijf doet met keuringsplannen en -registraties (22%). Ook is gevraagd in welke mate architecten- en ingenieurs met SE (systems engineering) werken (niet in de grafiek weergegeven). 67% werkt nooit met SE, 4% werkt altijd met SE en 17% soms.

26 | **Alleen gevraagd aan architecten:** hoe laat u de kwaliteit vastleggen? (meer antwoorden mogelijk)



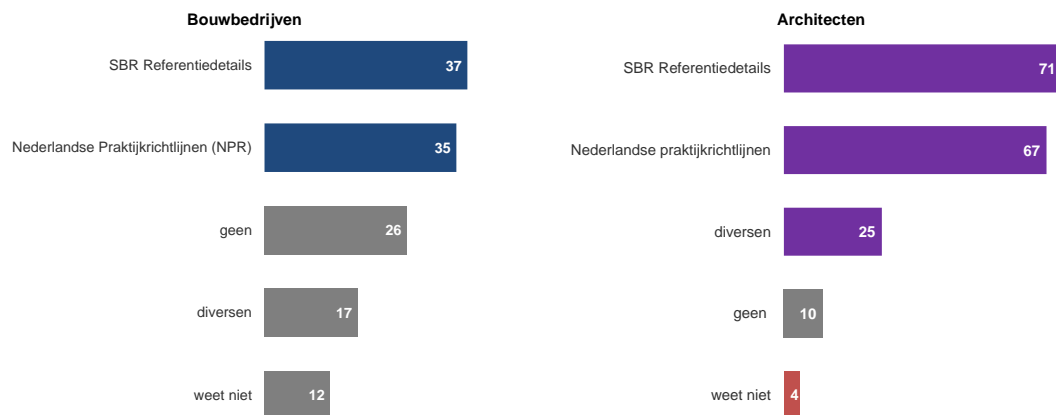
45% van de bouwbedrijven levert bij bouwwerkzaamheden afhankelijk van de omvang van het bouwwerk een opleverdossier af, 24% doet dit alleen als de opdrachtgever er om vraagt. Van de opdrachtgevers vraagt 58% altijd om een opleverdossier, een kwart laat de aanvraag afhangen van de omvang van het bouwwerk.

27 | **Gevraagd aan bouwbedrijven:** wanneer levert u momenteel bij bouwwerkzaamheden een opleverdossier af?
Gevraagd aan opdrachtgevers: wanneer vraagt u bij bouwwerkzaamheden om een opleverdossier?



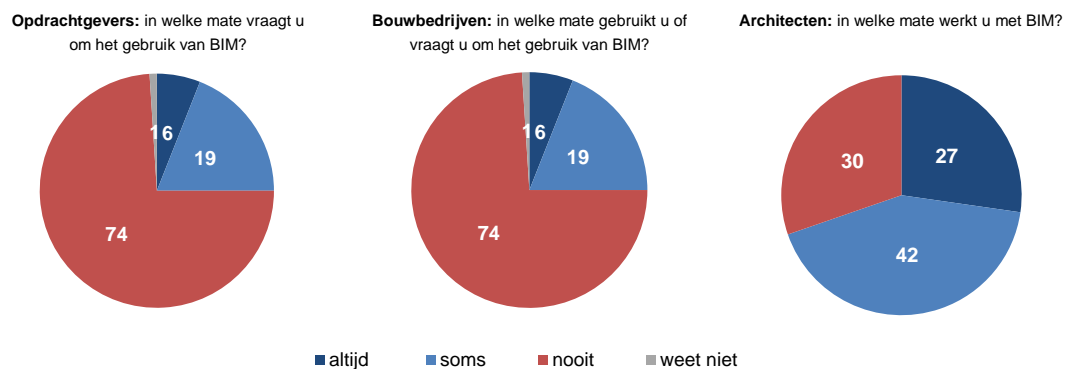
SBR Referentiedetails en de Nederlandse praktijkrichtlijnen (NPR) zijn in de bouwsector de meest gebruikte standaard technische oplossingen (37% maakt er gebruik van). Ruim een kwart maakt geen gebruik van standaard technische oplossingen.

28 | **Alleen gevraagd aan bouwbedrijven en architecten en ingenieurs:** welke standaard technische oplossingen gebruikt u momenteel?(n=224)



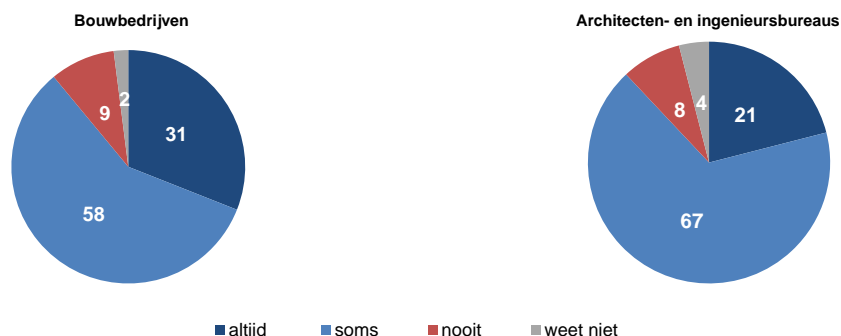
Bouw Informatie Modellen (BIM) worden door architecten- en ingenieurs redelijk vaak gebruikt: ruim een kwart werkt altijd met BIM (27%) en vier op de tien werken er soms mee (42%). Opdrachtgevers en bouwbedrijven werken er minder vaak mee: driekwart gebruikt ze nooit.

29 | **Alleen gevraagd aan opdrachtgevers, bouwbedrijven en architecten- en ingenieurs** In welke mate gebruikt men of vraagt men om het gebruik van BIM (Bouw Informatie Modellen)?



Bijna een derde van de bouwbedrijven (31%) verlegt (een deel van de) verantwoordelijkheden voor de kwaliteit altijd naar leveranciers en onderaannemers, 58% doet dit soms. Bij de architecten- en ingenieursbureaus verlegt 21% de verantwoordelijkheden voor de kwaliteit altijd naar de leveranciers en onderaannemers, het grootste deel doet dit soms (67%).

30 | **Alleen gevraagd aan bouwbedrijven en architecten- en ingenieursbureaus:** in welke mate verlegt u (een deel van) de verantwoordelijkheden voor de kwaliteit naar leveranciers en onderaannemers?



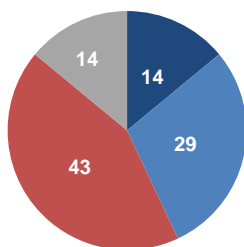
Grotere bouwbedrijven verleggen de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit vaker *altijd* naar leveranciers en onderaannemers dan kleine bouwbedrijven (55% versus 23%).

Als we kijken naar kwaliteitssystemen en instrumenten die *altijd* worden toegepast, dan passen opdrachtgevers het vaakst de KOMO kwaliteitsverklaring (42%) en instrument ISO 9001 (37%) toe. Het kwaliteitssysteem verzekerde garantie nieuwbouw (31%) en instrument ce marketing (29%) worden door circa drie op de tien opdrachtgevers *altijd* toegepast. Technical Inspection Services wordt het minst vaak toegepast: 51% van de opdrachtgevers gebruikt dit kwaliteitssysteem nooit.

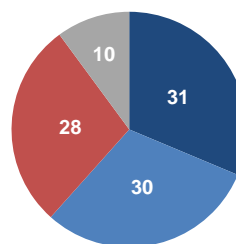
Kwaliteitssysteem Bouwgarant wordt door 26% van de bouwbedrijven altijd toegepast, de KOMO kwaliteitsverklaring en het instrument ISO 9001 door 21%. Als we kijken naar kwaliteitssystemen die bouwbedrijven *soms* gebruiken, dan wordt de KOMO kwaliteitsverklaring het vaakst genoemd (44% gebruikt het soms).

31 | **Gevraagd aan bouwbedrijven en opdrachtgevers:** In hoeverre past u de volgende kwaliteitssystemen of instrumenten toe?

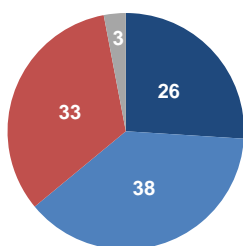
Bouwbedrijven: verzekerde garantie nieuwbouw



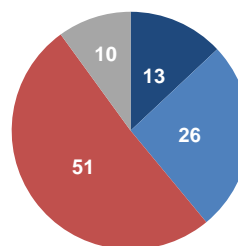
Opdrachtgevers: verzekerde garantie nieuwbouw



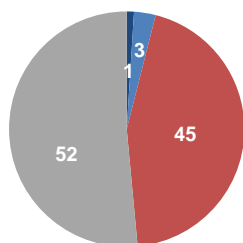
Bouwbedrijven: bouwgarant



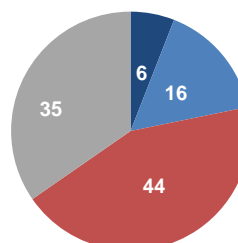
Opdrachtgevers: bouwgarant



Bouwbedrijven: Technical Inspection Services

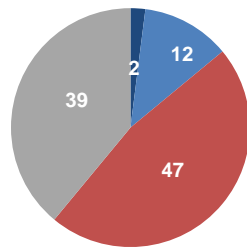


Opdrachtgevers: Technical Inspection Services

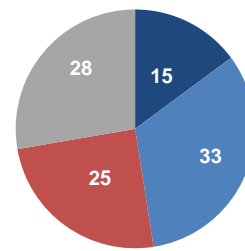


Bouwbedrijven: BRL5019/5006

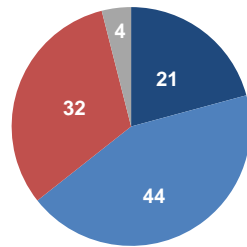
Opdrachtgevers: BRL5019/5006



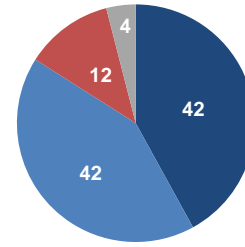
Bouwbedrijven: KOMO kwaliteitsverklaring



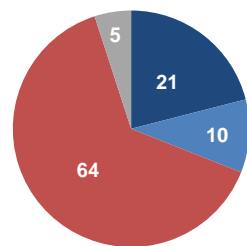
Opdrachtgevers: KOMO kwaliteitsverklaring



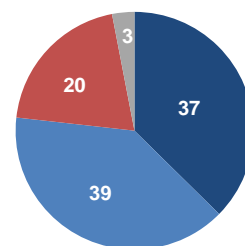
Bouwbedrijven: instrument ISO 9001



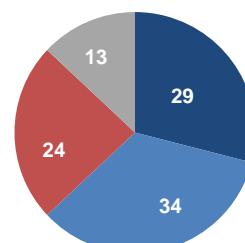
Opdrachtgevers: instrument ISO 9001



Bouwbedrijven: CE marketing is niet van toepassing



Opdrachtgevers: instrument ce marketing

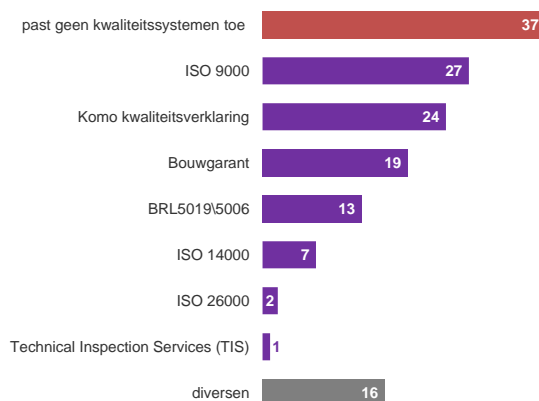


■ altijd ■ soms ■ nooit ■ weet niet

Grote bouwbedrijven passen relatief vaak *altijd* de KOMO kwaliteitsverklaring (43%) en het instrument ISO 9001 (68%) toe.

Aan de architecten- en ingenieursbureaus is gevraagd welke kwaliteitssystemen zij toepassen. Hieruit blijkt dat 37% van de architecten- en ingenieursbureaus geen kwaliteitssystemen toepast. Ruim een kwart gebruikt het instrument ISO 9000, iets minder dan een kwart de KOMO kwaliteitsverklaring. Andere kwaliteitssystemen of instrumenten worden minder vaak gebruikt.

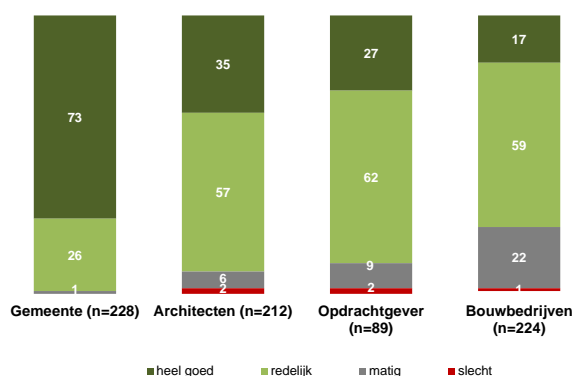
32 | **Alleen gevraagd aan architecten- en ingenieursbureaus:** welke van de volgende kwaliteitssystemen of instrumenten past u toe? (meer antwoorden mogelijk; n=212)



4.3 Hoe goed is men op de hoogte van het Bouwbesluit 2012?

Gemeenten zeggen doorgaans beter op de hoogte te zijn van wat er in het Bouwbesluit 2012 staat dan architecten, opdrachtgevers en bouwbedrijven (73% weet heel goed wat er in staat, versus 35% van de architecten, 27% van de opdrachtgevers en 17% van de bouwbedrijven).

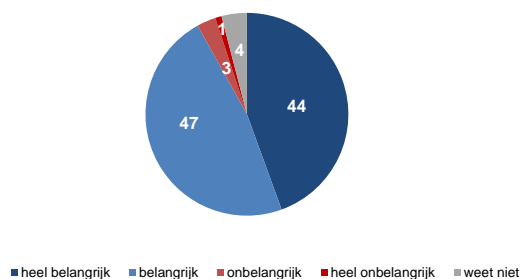
33 | Hoe goed is uw bedrijf op de hoogte van wat er in het Bouwbesluit 2012 staat?



Grote bouwbedrijven zijn bovengemiddeld vaak heel goed op de hoogte van wat er in het Bouwbesluit 2012 staat (51%). Voor gemeenten geldt dat kleine gemeenten minder vaak heel goed op de hoogte zijn van wat er in het Bouwbesluit 2012 staat (66%).

Duurzame beheer kwaliteit wordt door de meeste opdrachtgevers (heel) belangrijk gevonden.

34 | **Alleen gevraagd aan opdrachtgevers:** hoe belangrijk is duurzame beheer kwaliteit voor u als opdrachtgever?



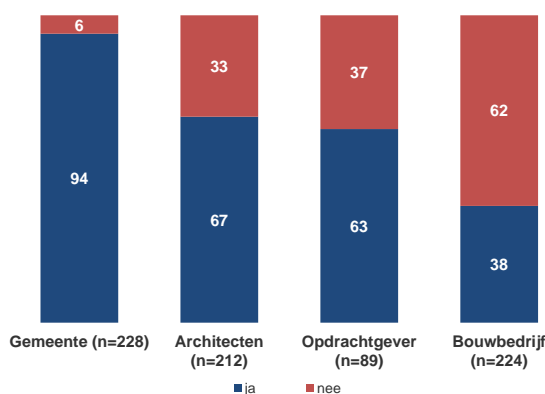
5 De ontvangst van private kwaliteitsborging

Dit hoofdstuk gaat over de ontvangst van private kwaliteitsborging door de doelgroepen. De eerste paragraaf gaat over de kennis en houding die de verschillende partijen hebben ten aanzien van het nieuwe systeem. In de tweede paragraaf geven de betrokken partijen hun toelichting hierop. De afsluitende paragraaf gaat dieper in op de vraag hoe de betrokken partijen aankijken tegen de toekomstige ontwikkelingen.

5.1 Kennis en houding ten aanzien van het nieuwe systeem

Zijn de betrokken partijen op de hoogte van het plan van het ministerie BZK om een nieuw systeem voor private kwaliteitsborging in te voeren? Onder gemeenten (94%) is dit plan alom bekend. Onder architecten- en ingenieurs (67%), opdrachtgevers (63%) en vooral bouwbedrijven (38%) is de bekendheid van de plannen minder groot.

35 | *Wist u dat het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties naar een nieuw systeem van kwaliteitsborging wil overstappen?*

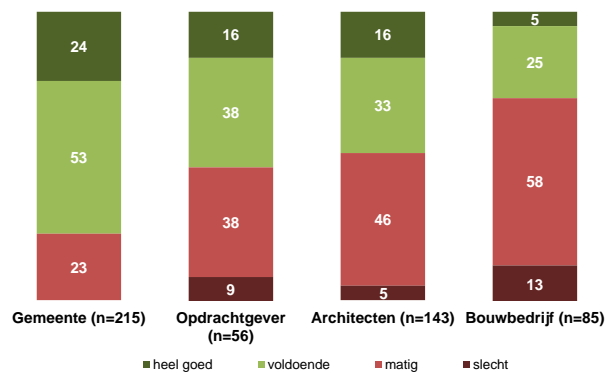


De plannen zijn onder grote bouwbedrijven overigens beter bekend dan onder kleine en middelgrote bouwbedrijven (55% van de grote bouwbedrijven kent de plannen, versus 36% en 34% van de kleine en middelgrote bedrijven).

In welke mate zijn de partijen die de plannen kennen op de hoogte van het nieuwe voorgestelde systeem van kwaliteitsborging? Voor gemeenten geldt dat veel ambtenaren aangeven heel goed (24%) of voldoende (53%) op de hoogte van de plannen zijn. De nieuwe plannen zijn onder gemeenten dus niet alleen zeer bekend, men zegt inhoudelijk ook goed op de hoogte te zijn van de plannen.

De groep opdrachtgevers, architecten- en ingenieurs en bouwbedrijven die de plannen kennen is niet alleen in absolute zin kleiner (figuur 20), deze partijen zijn daarnaast ook minder goed op de hoogte van de plannen die ze kennen. Dit geldt vooral voor bouwbedrijven: zo is 58% van de bouwbedrijven - die de plannen kennen - matig op de hoogte van de inhoud ervan, 13% is slecht op de hoogte³.

36 | **Gevraagd aan partijen die bekend zijn met plan ministerie BZK:** In welke mate bent u op dit moment op de hoogte van dit nieuwe voorgestelde systeem van kwaliteitsborging?



Dat bouwbedrijven niet goed op de hoogte zijn van de plannen bleek ook uit de kwalitatieve gesprekken. In het onderstaande kader zijn de belangrijkste vragen weergegeven die uit de gesprekken naar voren kwamen.

37 | Uit het kwalitatieve onderzoek

Vragen over private kwaliteitsborging

Een enkele bouwverzorger heeft op dit moment geen vragen, men is al goed op de hoogte van de veranderingen. Bij de overige bouwverzorgeren leven vooral vragen rond de werkelijke uitvoering van private kwaliteitsborging:

- Hoe wil de overheid dit aanpakken?
- Wanneer willen ze het invoeren?
- Hoe gaat de overheid zelf nog een rol spelen?
- Hoe gaat de overheid de handhaving bij de sector zelf leggen?
- Hoe gaat dit uitwerken voor ZZP-ers?
- Hoe gaat de handhaving plaatsvinden?
- Waar moet ik aan voldoen?
- Wat houdt het precies in?
- Wat, hoe wordt straks de praktijk?
- Wat houdt de toetsing precies in, hoe gaat dat in zijn werk?
- Hoe gaan gemeenten zich opstellen?
- Hoe hoog worden de legeskosten?
- Wat houdt het precies in?
- Wat moet ik doen om een aanbouw of dakkapel goed neer te zetten? Welke stappen moet je straks ondernemen?

³ De groep bouwbedrijven (n=85) is te klein om een uitsplitsing naar grootte bedrijf te maken.

Opdrachtgevers lijken minder vragen te hebben dan de bouwers. De houding is een beetje van we zien het wel, we vangen het wel op, we maken ons er nog niet druk om. Vragen die er bij hen leven:

- *Zijn er verzekeringen nodig?*
- *Wat zijn de administratieve en juridische randvoorwaarden?*
- *Wat wordt de procedure precies?*
- *Wat moet het opleveren?*
- *Wat wordt de rol van de overheid? “Als de borging over de schutting wordt gegoid, maar we houden de legeskosten, dan schiet het niet op.”*
- *Wordt er rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen?*
- *Waarom wil de overheid dit?*
- *Wat zijn de voordelen voor mij?*

De volgende woorden van een opdrachtgever vatten de meeste vragen van de bouwwereld goed samen: “Wat is het, wat moet het opleveren en hoe gaat dit in de praktijk?”

Bij de gemeenten leven vragen die deels met de personele invulling op de afdeling Bouw en Woning Toezicht te maken hebben:

- *Worden er medewerkers ontslagen?*
- *Wanneer wordt het helder wat we gaan doen?*
- *Wanneer kunnen we er als gemeente op anticiperen?*
- *Hoeveel werk blijft er?*
- *Waar gaat de kennis heen?*

Maar bij de gemeenten leven ook meer algemene vragen:

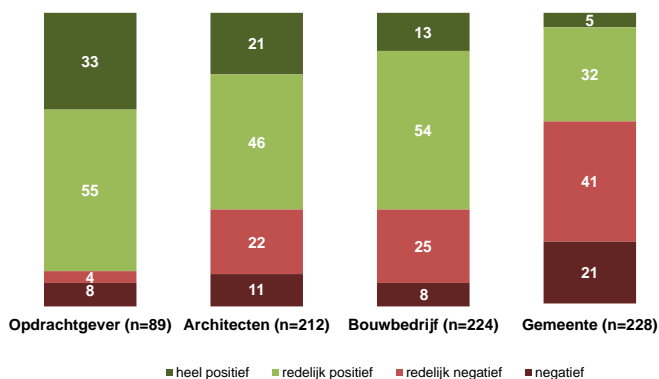
- *Zitten bouwers hier op te wachten?*
- *Walt valt er precies onder de nieuwe borging (publieke gebouwen, woningen, schuur, ziekenhuis, tribune)?*
- *Welke waarborgklasse wordt vereist?*
- *Wanneer wordt het ingevoerd (datum is al aangepast)?*
- *Hoe gaat de borging plaatsvinden?*
- *Wordt er onderscheid gemaakt naar grootte/risico van het project?*
- *Welke leges wordt er straks in rekening gebracht?*
- *Komt er meer direct contact met consumenten?*

De architecten- en ingenieurs willen vooral weten wat het precies voor hun beroepsgroep gaat inhouden:

- *Wat verandert er nou concreet?*
- *Hoe gaat de nieuwe toetsingsorganisatie te werk?*
- *Wat wordt de rol voor de verzekeringsmaatschappij?*
- *Hoe wordt de verhouding tussen het bureau en ZZP-ers?*
- *Wat wordt mijn verantwoordelijkheid?*
- *Wat is de inhoud van de wetsvoorstellen?*
- *Wat, wanneer, wie en hoe?*
- *Wat verandert er in de termijnen die voor goedkeuring van bouwplannen gelden?*
- *Wat gaat dit kosten?*

Nadat respondenten een summiere uitleg van de plannen is gegeven (zie bijschrift onderstaande figuur) is om een eerste reactie op het nieuwe systeem van kwaliteitsborging gevraagd. Opdrachtgevers zijn in een eerste reactie overwegend positief (88% is heel tot redelijk positief) en ook bouwbedrijven en architecten- en ingenieurs staan in een eerste reactie overwegend positief tegenover de plannen (69% is heel tot redelijk positief). Gemeenten staan duidelijk kritischer tegenover het voorgestelde systeem en het wegvallen van de gemeentelijke bouwplantoets: 41% van de gemeenten is hier redelijk negatief over, terwijl 21% zelfs ronduit negatief is.

38 | **Uitleg:** het nieuwe systeem van kwaliteitsborging houdt in dat bouwende partijen zelf verantwoordelijk worden voor de bouwkwiteit. De gemeentelijke bouwplantoets zal vervallen. De opdrachtgever krijgt meer mogelijkheden om de bouwers aansprakelijk te stellen, bijvoorbeeld voor verborgen gebreken. En ook de positie van de eindconsument wordt versterkt, zodat bouwers meer rekening gaan houden met hun behoeften. **Vraag:** wat is uw eerste reactie op de hoofdlijnen van dit nieuwe systeem?



De gemeentelijke bouwplantoets was ook onderwerp van gesprek in het kwalitatieve onderzoek onder bouwers, opdrachtgevers en gemeenten. In het onderstaande kader staat beschreven wat hierover in deze gesprekken werd gezegd.

39 | Uit het kwalitatieve onderzoek

Wat betekent de gemeentelijke bouwplantoets voor het borgen van de kwaliteit?

De gemeentelijke bouwplantoets levert geen bijdrage aan het bewaken van de kwaliteit omdat gemeenten er volgens een bouwer verschillend mee omgaan, de ene gemeente is heel proactief, de andere gemeente vraagt allen maar heel veel tijd. "Onze gemeente toetst redelijk goed, maar het verschilt per gemeente." Gesteld wordt verder dat gemeenten een gebrek aan kennis hebben en vaak niet praktisch opereren, de gemeente is meer bezig met risicomanagement. "Sommige dingen slaan door, niet alle ambtenaren hebben voldoende kennis." "Heeft geen toegevoegde waarde, de gemeente haalt er geen fouten uit, er is gebrek aan deskundigheid." De bouwers zien de bouwplantoets vooral als een papieren instrument, de theorie klopt wel, maar "de gemeente controleert niet op naleving door de aannemer".

De opdrachtgevers menen dat je met de bouwplantoets geen fouten kunt voorkomen. De gemeente controleert namelijk niet, komt niet ter plekke kijken. En ze missen deskundigheid, hebben te weinig ervaring, zijn niet voldoende bijgeschoold. Ze leveren dus echt geen waar voor hun geld, de leges is veel te hoog. De toets is volgens de opdrachtgevers te globaal en er wordt niet getoetst of het ook zo uitgevoerd wordt.

“Dat is te theoretisch, dekt maar driekwart van de uitvoering.” Een opdrachtgever stelt dat de bouwplantoets niets zegt, Die zegt niets, kan vervallen. “Dat geld kunnen we inzetten voor eigen kwaliteitsborging.”

Ook de gemeenten zelf stellen dat het bij de bouwplantoets vooral gaat om het verkrijgen van de vergunning en niet om de kwaliteit. De gemeente voert ook niet de directie, *“we checken vooral op veiligheid en gezondheid”*. *“We zien wel dingen die niet kloppen, maar of dat moedwillig is?”* De bouwplantoets richt zich alleen op veiligheid en gezondheid, de rest wordt hooguit steekproefsgewijs getoetst.

5.2 Toelichting op de oordelen

Via een open vraag in de online vragenlijst is gevraagd om een toelichting te geven op het gegeven oordeel. De deelnemers hebben ruim van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

5.2.1 De toelichting van de bouwers

Waarom kijken de bouwers positief tegen het nieuwe systeem van kwaliteitsborging aan? Uit de toelichtingen van de bouwers die er op zich positief tegen aan kijken, blijkt dat er wel kanttekeningen en vragen worden gezet bij de werking van private kwaliteitsborging. Zo denkt men bijvoorbeeld dat het geen oplossing biedt voor bedrijven die nu slecht presteren en geen goede kwaliteit leveren. Want *“van een kale kip kan niet geplukt worden.”* Het gevoel is vooral dat het zal werken voor professionele en grote opdrachtgevers maar dat de kleine consument hiermee geen garantie voor kwaliteit krijgt. In dit verband valt de opmerking van een bouwer die stelt dat de bouwers die al jaren bezig zijn met kwaliteitsborging geen problemen zullen hebben met het nieuwe systeem, maar dat partijen aan de onderkant van de markt de hele bouwbedrijfstak een negatief imago bezorgen. Deels omdat ze het niet kunnen/willen deels omdat ze te weinig kennis hebben. Zijn het juist deze partijen waar de kleinere of particuliere opdrachtgevers mee te maken hebben? Over het algemeen vindt men het een goede ontwikkeling als er meer controle zou komen op het werk van ZZP-ers en klusbedrijven. Een andere bouwer merkt op dat opdrachtgevers vaak inderdaad heel onkundig zijn, maar dat opdrachtgevers straks wel meer zullen gaan kijken naar een bouwer met een goede naam. Een andere bouwer stelt echter dat de gemiddelde particuliere opdrachtgever zich laat leiden door goede mond-op-mondreclame en dat bereik je vooral door je best te doen en niet door alle werkzaamheden in keuringsrapporten te laten vastleggen. Ook geeft men aan dat de opdrachtgevers vooral in de prijs geïnteresseerd zijn en minder in de kwaliteit. *“De kwaliteit neemt de consument op de koop toe.”* Een bouwer vraagt zich af hoe het met de aansprakelijkheid tussen de partijen in de bouwketen geregeld gaat worden. Ook worden er vragen gesteld over eventuele nieuwe regels die voor het verdwijnen van regels in de plaats komen. *“Er zal wel weer een regeltje verdwijnen, maar er komen er uiteindelijk twee voor in de plaats.”*

We horen verder de volgende geluiden:

- Afwachtend, eerst weten hoe het er straks uit gaat zien.
- Alles is beter want huidige systeem werkt niet. Men stelt dat er veel partijen werkzaam zijn die niet volgens de kwaliteitsnormen werken.
- Positief als het dan ook voor de ZZP-ers, beunhazen en malafide bedrijven geldt. Een aantal bouwers geeft aan dat het in het verleden een onjuiste beslissing is geweest om de vestigingseisen voor bouwbedrijven los te laten waardoor dit soort partijen een deel van de markt in handen hebben gekregen.
- Goed dat er minder bemoeienis van de overheid is (*“dat is over het algemeen gezeur en gezeik”*), het wegvallen van de bouwplantoets van de gemeente, het wegvallen/verminderen van de leges. Men verwacht dat er minder procedures te doorlopen zijn, en dat scheelt tijd. De controle van de gemeente droeg niet bij aan kwaliteit en met het wegvallen daarvan zullen de leges kosten omlaag gaan.
- Positief want de goede bouwers krijgen meer werk en de *“prutsers prijzen zichzelf de markt uit”*.
- Positief want dan gaat bouwer nog meer op de kwaliteit letten, want hiermee wordt gestimuleerd dat de bouw zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. *“Het begrip ‘foutvrij van mij’ zal ingebed moeten worden in het complete handelen.”*
- Positief omdat de bouw toch al goed in staat is om kwaliteit te leveren en de eigen kwaliteit te controleren. *“De verantwoordelijkheid komt liggen bij degene die er invloed op heeft en er zelfs bepalend in is.”* De eigen wens tot leveren kwaliteit is beter dan van boven opgelegde regels. Een bouwer vindt het ongewenst dat er nu met standaard oplossingen wordt gewerkt die een schijnzekerheid over de kwaliteit geven.
- Positief omdat je daarmee het inzetten van de onbekwame mensen voorkomt. *“Een gevolg van private kwaliteitsborging kan ook zijn dat het niet meer mogelijk is om zonder diploma te werken en dat kan een hoop narigheid voorkomen.”*

In de toelichtingen klinkt door dat de bouw volgens deze bouwers zichzelf goed kan controleren en dat er net zoals in andere sectoren altijd partijen zullen zijn die het niet zo nauw met de kwaliteit nemen. Andere bouwers brengen naar voren dat er een systeem moet komen waarin met externe toetsen wordt vastgesteld of men zich aan de gemaakte afspraken houdt. Zij vinden dat een onafhankelijke instantie meer waarborgen kan geven aan de opdrachtgever. Bijvoorbeeld een steekproefsgewijze externe controle. Andere bouwers zijn echter bang dat de ambtenaren van nu vervangen worden door semi-ambtenaren die zaken ingewikkeld gaan maken *“ter glorie van hun eigen werkgelegenheid, meer nog dan ambtenaren in vaste dienst”*. In dit verlengde geeft een aantal bouwers aan angst te hebben wat er nu weer allemaal op ze af gaat komen.

Een bouwer vat private kwaliteitsborging als volgt samen: *“De goede bouwers kunnen zich hier mee profileren ten opzichte van de slechte bouwers.”* Met andere woorden: goede bouwers krijgen hierdoor meer werk. Andere bouwers zeggen: *“Hier door zullen de cowboys uit de bouw zich nog wel een paar keer gaan bedenken om inferieure kwaliteit te leveren, uiteindelijk zullen daardoor de bedrijven met een onderscheiden karakter op het gebied van goed en deugdelijk bouwen succes hebben.”* *“Mogelijk haalt het de rotte appels uit de markt.”* Een bedrijf wat nu al op een goede manier werkt, vindt het deels ook jammer dat straks iedereen hier aanspraak op kan maken. *“Wij hebben het dus al en met dit systeem heeft in eens iedereen het.”*

Een bouwer waarschuwt echter dat het niet zo moet zijn dat het voor ZZP-ers onmogelijk wordt om aan de eisen te voldoen. Hij zegt: *“Ik ben voor een stelsel van kwaliteitsborging maar dan voor alle niveaus waarop in de bouw opdrachten worden uitgevoerd haalbaar blijven.”*

Een deel van de bouwers kijkt echter negatief tegen het nieuwe systeem aan. Men heeft eigenlijk deels dezelfde redenen als de positief gestemden, maar men redeneert vanuit een ander perspectief. Zo stelt men dat de aannemer ten onrechte alle verantwoordelijkheid in de schoenen geschoven krijgt, terwijl er nog andere partijen in de bouwketen betrokken zijn. *“Iedereen kan er dus een potje van maken, want wij zijn toch eindverantwoordelijk. Daardoor moeten wij veel kosten maken om onze kwaliteit te laten keuren en meten.”* Bij grote opdrachtgevers krijgt de bouwer geen ruimte, maar komt het risico uiteindelijk wel bij de bouwer te liggen. *“Dit werkt prima voor grote ondernemingen, maar niet voor MKB en kleinere bedrijven die worden om zeep geholpen.”* Een bouwer zegt bang te zijn dat de goedgebekte bouwers de overhand krijgen en dat de degelijke het onderspit zullen delven. De bouwwereld heeft volgens een aantal een negatief imago en deze verandering leidt tot meer werk voor goedwillende aannemer terwijl de rest blijft aanrommelen en daarmee *“de naam van de bouw in zijn geheel nog meer naar beneden haalt”*. Voor grote bouwwerken zal private kwaliteitsborging mogelijk wel werken, maar bij kleinere werken is er te veel concurrentie en kijkt de klant naar kosten en niet of minder naar kwaliteit. Veel bouwers denken dat prijs zo zwaar telt dat opdrachtgever andere keuzen zullen gaan maken, ten koste van de kwaliteit.

Men heeft het gevoel dat malafide bedrijven de eigen verantwoordelijkheid wel zullen weten te omzeilen, en dat bonafide bedrijven te duur worden. En op hogere kosten zit men in deze toch al moeilijke tijden niet te wachten. Bouwbedrijven hebben het al moeilijk en bouwen wordt hiermee duurder. *“Het is goedkoper om de mensen die dit verzinnen thuis neer te zetten.”* *“Waarom nu weer veranderingen? Hebben wij niet voldoende werk om onze bedrijven overeind te houden?”*

Er is simpelweg angst voor een nieuw systeem met onnodig hoge kosten die niet doorberekend kunnen worden. Een aantal bouwers is ook bang dat de kwaliteit van het werk er juist onder zal leiden, dat met private kwaliteitsborging de aansprakelijkheidstelling van juist ZZP-ers lastig gaat worden. *“Tel daarbij de buitenlanders op die helemaal geen verantwoording hebben voor hun werk en ook niet aansprakelijk te stellen zijn.”*

Wat ook vaak terug komt, is angst voor een te vergaande claimcultuur. Men is bang dat er meer conflicten zullen ontstaan tussen opdrachtgever en bouwer, mede omdat opdrachtgevers vaak te weinig kennis in huis hebben van het bouwproces. *“Een onkundige partij (lees: opdrachtgever) veel macht geven kan nooit goed gaan werken.”* De bouwer is in hun ogen al voldoende mate aansprakelijk te stellen, veranderingen hierin zullen de kans op conflicten, geschillen en discussies alleen maar doen toenemen. *“Er zal eerder een welles nietes situatie ontstaan, partijen zullen eerder conflicten krijgen. Daardoor ontstaat vertraging en zullen de faalkosten oplopen.”* Het wegvallen van de controle door de gemeente kan namelijk ook leiden tot het wegvallen van een stukje vertrouwen van de klant. De controle vervalt maar *“dit probeert men te compenseren door de consument meer juridische mogelijkheden geven om te claimen, dus wordt probleem pas aangepast na afloop terwijl nu de gemeente een taak vooraf heeft.”* *“We zijn straks constant aan het procederen in plaats van aan het bouwen.”* *“Het levert alleen nog maar meer strijd op.”*

Wegvallen van controle door overheid betekent ook dat er meer gerommeld kan worden om tegen lagere prijzen het werk binnen te halen. Een veel gelezen opmerking is dat de slager nooit zijn eigen vlees mag keuren. En zo vatten deze negatief gestemde bouwers de private kwaliteitsborging vaak wel op. Het levert te veel vrijheid op voor partijen die het niet zo nauw nemen met de kwaliteit en men stelt dat slechte partijen niet aansprakelijk gesteld kunnen worden omdat ze dan al weer failliet zijn.

Een aantal bouwers gaat er van uit dat er nieuwe toetsende partijen zullen komen (*“dit leidt tot nieuwe instituties die de taak van de overheid gaan overnemen”*) en daar heeft men niet altijd vertrouwen in. *“Dat lost niets op, goede kwaliteit is vertaling van de wensen van de klant en hier heeft controlerende instantie geen rol in.”* Men betwijfelt of de nieuwe toetsende partijen onafhankelijk, onpartijdig zijn. Het nieuwe systeem werkt in hun ogen corruptie en procederen in de hand. Men vindt het soms ook onterecht dat de overheid zich terugtrekt: *“De overheid durft steeds minder zijn eigen verantwoording te nemen, wel belastinggeld incasseren maar er niets voor doen of terugdoen. De ondernemers staan weer machteloos met deze invoering.”* Aan de andere kant wordt gesteld dat het laten beoordelen door een onafhankelijke partij belangenverstremming kan voorkomen. Want *“onder tijds- en financiële druk zal de bouwer als keurder niet de aangewezen partij zijn om zijn eigen vlees te keuren.”*

5.2.2 De toelichting van de gemeenten

De gemeenten die positief over private kwaliteitsborging oordelen vinden dat vooral omdat daarmee de verantwoordelijkheid op de juiste plek wordt neergelegd. Dit maakt wel dat de bouw een ontwikkeling door moet maken; op het moment dat je de bouwbedrijven verantwoordelijk en aansprakelijk maakt voor de kwaliteit, dan zal men wel moeten. *“Anders is hij nog 10 jaar bezig met herstellen wat hij tijdens de uitvoering fout heeft gedaan.” “De garantie is iets tussen mij en de auto dealer. Zo zou het met bouwbedrijven ook moeten zijn.”* De huidige toetsing door de overheid maakt bouwers lui en wekt voor bedrijven en burgers een schijnzekerheid van de kwaliteit en daarom is het beter dat de verantwoordelijkheid in de markt komt te liggen. *“Degenen die verantwoordelijk zijn moeten ook de verantwoordelijkheid dragen.”* Een gemeente zegt: *“Als de positie van de uiteindelijke gebruiker wordt versterkt dan kan de arrogantie van macht worden doorbroken en als daarbij de verhaalbaarheid wordt geborgd, dan wordt het het belang van de bouwer om kwaliteit te leveren.”*

De gemeenten komen verder met de volgende argumenten:

- Het heeft meerwaarde ten opzichte van toetsing van gemeente die zich op slechts enkele delen van het bouwbesluit richt.
- Er vindt nu veel controle plaats op kleine bouwwerken waar het risico zo laag is dat het bij de marktpartij kan liggen.
- Er zit meer kennis in de commerciële wereld dan bij de overheid.
- Gemeenten kijken alleen naar voldoen aan regelgeving en dat hoeft niet noodzakelijkerwijs een hoge kwaliteit te betekenen.
- Gemeenten hebben geen geld over voor goede plantoetsers en handhavers en handhaven is politiek niet interessant.

- Het belang van de gemeente bij een gewenst eindproduct is anders dan het belang van de opdrachtgever/gebruikers.
- Gemeente heeft kennis en kunde niet om dit te kunnen doen.
- Goed dat je geschillen privaatrechtelijk kunt aanpakken.

Maar ook de positief gestemde gemeenten zetten kanttekeningen bij de nieuwe manier van werken. Men heeft twijfels of het wel gaat werken, vooral ten aanzien van de kleine, meer lokaal opererende bouwbedrijven. Ze stellen dat de keurmeesters niet de kern van het probleem zijn van het leveren van kwaliteit, maar dat er een cultuuromslag in de bouw nodig is, nu gaat er nog te veel mis. Er worden veel zorgen uitgesproken over de handhaving. *“Ik maak me zorgen over het heiligdom certificering, een volslagen ongeloofwaardig systeem.”* *“Ondernemen en geld verdienen kan in gedrang komen met zuiver en eerlijke toetsen en toezicht houden.”* Het idee dat bouwers zelf de kwaliteit kunnen borgen, doet te veel denken aan de slager die zijn eigen vlees keurt. *“Recente voorbeelden uit de zorg en voedselveiligheid tonen aan dat niet alle marktpartijen conform doelstelling handelen. In mijn optiek blijft daarom een onafhankelijke deskundige toetsing nodig, een rol die toebehoort aan de overheid.”* De gemeenten vragen zich af of de opdrachtgever voldoende kennis heeft om de kwaliteit te kunnen beoordelen, en men heeft veel vraagtekens bij de wijze van borging, *“dat is nog onduidelijk”*. Een en ander is in grote mate afhankelijk van de onafhankelijkheid van de controlerende instantie. Ze verwachten verder dat het voor opdrachtgevers duurder zal worden door de premies voor verzekeringen ter uitsluiting van bouwgebreken.

De positief gestemde gemeenten komen met de volgende vragen:

- Betekent het extra bureaucratie?
- In hoeverre wordt belang van klant gediend i.p.v. voor zo laag mogelijke kosten werk uitvoeren?
- Is het nieuwe systeem geschikt voor alle situaties?
- Is het vooral voor grotere projecten?
- Leidt de oplossing tot nieuwe problemen?
- Opmerkelijk dat veiligheid en gezondheid bij de private partij komt en ruimtelijke inpassing/esthetiek bij de overheid?
- Hoe betrouwbaar is het certificaat?
- Wat gebeurt er met mijn baan?

De gemeenten nemen een negatieve houding aan om tal van redenen; de belangrijkste zijn dat ze niet denken dat private kwaliteitsborging tot een hogere kwaliteit zal leiden omdat de bouw niet in staat en/of bereid is om de eigen kwaliteit te controleren. *“Ik acht de particuliere sector nauwelijks in staat om het voldoen aan de regelgeving voorop te stellen.”* Er is op basis van de eigen ervaringen weinig vertrouwen in het kwaliteitsbesef van de bouwers. *“Uit controles van de gemeente nu blijkt dat 40/50% niet goedgekeurd kan worden, hieruit blijkt dat de markt er niet klaar voor is.”* *“Ik werk nu 12 jaar voor bouw en woningtoezicht en mijn ervaring is dat bouwend Nederland bijna niets af weet van het bouwbesluit en andere relevante regelgeving.”* *“Bouwers zijn vaak niet op de hoogte van de regels, ze bouwen nog als 20 jaar geleden.”* *“Het komt nauwelijks voor dat wij aanvragen ontvangen die volledig zijn en voldoen aan de regelgeving.”*

Deze gemeenten hebben ook geen grote verwachtingen van externe certificering en controle, zij stellen dat het fraudegevoelig is en dat er te weinig deskundigen beschikbaar zijn om gecertificeerd te kunnen werken. *“Attesten en certificaten zijn een wassen neus.” “Als een marktpartij te streng is, dan kiest men hem de volgende keer niet meer.”*

De opmerking ‘de slager keurt zijn eigen vlees’ is heel vaak gemaakt door de gemeenten en is ook een van hun grootste kritiekpunten op de voorgestelde wijziging. Zij stellen dat je de controle en het toezicht simpelweg niet toe kunt vertrouwen aan een sector die zo door geld gedreven is. *“Alles draait om zo goedkoop mogelijk bouwen.” “Waar de commerciële belangen prioriteit hebben, komt de kwaliteit onder druk te staan.” “Mensen zijn niet integer, wie betaalt die bepaalt.” “De bouwer denkt te veel aan geld verdienen en te weinig aan kwaliteit.” “Privatisering kost altijd meer geld en zodra geld in het geding is gaat de kwaliteit, integriteit en dus kwaliteit overboord.”*

Zij wijzen daarbij ook vaak naar sectoren waar het mis is gegaan, zoals in de vleesindustrie. *“Zie het debacle in de vleessector.”* Op papier lijkt alles in orde te zijn, maar dat is niet voldoende om de kwaliteit te borgen. *“Ik verwacht dat met de invoering van het nieuwe systeem de kwaliteitborging op papier goed geregeld is, maar dat er in de praktijk niets van terecht komt door een tekort aan controleurs op de werkvloer.”*

De invoering van private kwaliteitsborging lukt volgens deze gemeenten alleen als de markt goed voorbereid is en voldoende kennis en kunde heeft, en dat is niet zo. *“Bij kleine en middelgrote projecten maken bouwers veel fouten; de grotere kunnen het wel.” “Beter om vooraf fouten er uit te halen dan achteraf.” “Zelfs gecertificeerde instanties laten fouten zitten die er door Bouw en Woningtoezicht wel uit worden gehaald.”* De dagelijkse bouwpraktijk bewijst volgens de gemeenten dat bouwers deze verantwoordelijk niet aankunnen en dat bouwtoezicht onmisbaar is. De gemeente heeft als onafhankelijke instantie daarbij voordeel. *“De onafhankelijkheid van een controlerende marktpartij is altijd minder dan van een controlerende gemeente.”*

Ook in deze groep gemeenten vragen:

- Is het dan zo slecht gesteld met de kwaliteit?
- Kan de branche organisatie geen rol spelen?
- In hoeverre is de huidige bouwkwaliteit het gevolg van vergunningverlening?
- Is toezicht en handhaving in de gemeenten niet vaak te luchtig?
- Het proces is steeds ingewikkelder, is dat niet de oorzaak van bouwfouten?

5.2.3 De toelichting van de opdrachtgevers

De opdrachtgevers zijn over het algemeen positief gestemd over private kwaliteitsborging. Degenen die negatief oordelen, hebben vooral moeite met het zelfregulerend vermogen van de bouwwereld. Gesteld wordt dat dit de reputatie van de bouw kan verslechteren. Het wordt gezien als kostenbesparing van de overheid die op het bord van de opdrachtgevers en bouwers komt te liggen. *“Het feit dat ondanks torenhoge leges de overheid kennelijk niet in staat is gebleken haar taak uit te voeren en dit nu ogenschijnlijk gemakshalve naar de sector verlegd.”* Maar het is een minderheid die er zo over denkt. Over het algemeen vindt men het een goede zaak dat de verantwoordelijkheid komt te liggen bij de bouwers. Men stelt dat op deze manier

de aansprakelijkheid volgens het consumentenrecht wordt geregeld. De keten kan worden verkleind, een ieder zal beter gaan presteren, *“de aannemer zal meer gebaat zijn bij het omarmen van regelgeving en kwaliteit in plaats van het als een noodzakelijk kwaad te beschouwen”*. De verwachting is met private kwaliteitsborging de faalkosten omlaag kunnen. Ook vindt men het positief dat de legeskosten van de gemeente lager kunnen worden, want daar krijgt men nu te weinig voor terug. *“Er zijn voldoende partijen die de toets ook kunnen doen, tegen hoogstwaarschijnlijk lagere kosten dan de leges.”* Bij een aantal opdrachtgevers speelt dat zij zowel opdrachtgever als bouwer zijn. Zij stellen dat nu al de door de bouwer geleverde kwaliteit beoordelen en vastleggen. *“Wij zijn als professioneel opdrachtgever goed in staat om de kwaliteitsborging tot op zekere hoogte te borgen.”* Private kwaliteitsborging kan tot slot leiden tot een meer efficiënt proces

Maar ook binnen deze positieve geluiden wordt opgemerkt dat een en ander alleen kans van slagen heeft als er een mentaliteitsverandering plaatsvindt, en als er goede toetsingsinstrumenten voorhanden zijn. *“Eerst zien, dan geloven.”* En *“mits het een eenvoudig systeem is.”*

5.2.4 De toelichting van de architecten

De meerderheid van de architecten- en ingenieurs reageert (gematigd) positief op het nieuwe systeem. Soms is deze positieve reactie van de architecten- en ingenieurs gebaseerd op onvrede met de huidige gang van zaken. De plantoetsen van de gemeente dragen in hun ogen niet bij aan de kwaliteit van het bouwproduct. *“Alle verbetering is beter, want het huidige systeem werkt niet.”* *“Bemoeienis van de overheid is over het algemeen gezeur en gezeik.”* *“Controle van bovenaf moet zo veel mogelijk beperkt worden.”* *“Plantoetsen door de gemeente gebeurt nu niet op basis van kennis/kunde/inhoud maar puur op basis van toetsen aan (vaak minder ter zake doende) regelgeving. Hierdoor wordt omwille van risicomijdend gedrag van gemeenten veel geld en tijd verkwist.”* *“Regelgeving van bovenaf die niet of nauwelijks gecontroleerd wordt, heeft geen zin.”* Men meent dat direct overleg tussen aannemer en opdrachtgever betere oplossingen levert en tot een betere kwaliteit leidt. De gemeentelijke controle op dit moment wordt weliswaar niet hoog aangeslagen, maar gewaakt moet worden dat *“sommige uitvoerenden de nieuwe regelgeving zien als vrijbrief”*.

Veel positief gestemde architecten- en ingenieurs vinden het een vanzelfsprekende en terechte ontwikkeling, bouwers met de benodigde papieren en de juiste inzet zijn in hun ogen goed in staat om aan de eisen te voldoen. En de goede bouwers kunnen zich daarmee onderscheiden van de bouwers die het niet zo nauw nemen. *“Bij een terugtrekkende overheid hoort een vakbekwame bouwer die zelf of met ingehuurd gespecialiseerde bureaus de werken aan de regelgeving kan toetsen.”* *“Hierdoor zal de bouwer nog beter op de kwaliteit die hij maakt letten.”* *“Bouwers die goed en degelijk bouwen zullen hierdoor meer werk krijgen en bouwers die het werk verprutsen prijzen zichzelf uit de markt.”* *“De verantwoordelijkheid komt liggen bij degene die er invloed op heeft en zelfs bepalend is.”* Als bouwers meer verantwoordelijkheid nemen, dan zullen zij ook bewuster gaan bouwen, zo verwacht een architect. Een aantal architecten- en ingenieurs stelt dat de bouwwereld al heeft laten zien dat ze kwaliteit kan leveren. *“In principe zijn wij zeer goed in staat om onze kwaliteit te borgen.”* *“Wij zijn zelf de beste adviseurs en kunnen ons dus onderscheiden op deze manier ten opzichte van knoeiers.”* Het introduceren van meer partijen die aantoonbaar kwaliteit kunnen leveren, kan de concurrentiepositie van de par-

tijen die het nu al doen echter aantasten. *“Wij hadden het al en met dit systeem heeft op eens iedereen het.”*

Het maakt de uitvoering van een bouwproces ook simpeler en transparanter en het levert minder regeldruk op, zo is de verwachting van veel positief gestemde architecten. *“Dit scheelt voor ons relatief veel tijd in het doorlopen van procedures en het wachten op goedkeuringen.” “Dit voorkomt massaproductie.” “Dit zal de vrijheid van de bouwer beïnvloeden ten gunste van de klant.” “Minder rompslomp.”* Verwacht wordt ook dat de legeskosten omlaag gaan als de controlerende taak van de overheid wordt beperkt.

Er worden bij de eerste positieve reacties direct veel kanttekeningen bij of voorwaarden aan het nieuwe stelsel geplaatst. De voorwaarden betreffen bijvoorbeeld:

- meer deskundigheid nodig bij de opdrachtgevers
- moet gelden voor alle partijen in de bouw
- ruimte voor maatwerk oplossingen moet blijven
- minder regeldruk
- controle moet door onafhankelijke partij plaatsvinden

“Ik ben nog onvoldoende overtuigd van het corrigerend vermogen van het beoogde stelsel van kwaliteitsborging. Mijn inziens dienen bijvoorbeeld brancheverenigingen te kiezen voor kwaliteit en niet voor macht alleen.” “Enerzijds ben ik huiverig want opdrachtgevers zijn vaak heel onkundig. Anderzijds zal de opdrachtgever beter gaan kijken naar een bouwer met een betere naam.” “Als het voor iedereen geldt, dan ben ik positief. Dus ook voor ZZP-ers en beunhazen.” “Dit houdt tevens in dat het geen vrij beroep meer kan zijn, wat een hoop narigheid kan voorkomen en had kunnen voorkomen.” “De controle moet wel door onafhankelijke partij worden gedaan.” Een architect spreekt de vrees uit dat opdrachtgevers steeds meer gaan kiezen voor gecertificeerde standaardoplossingen. Ook moet het niet zo zijn dat er nu een regel verdwijnt, maar dat er twee regels voor terugkomen. *“Het moet geen papieren tijger worden.”* Door verschillende architecten- en ingenieurs wordt naar voren gebracht dat het voor de gemiddelde opdrachtgever heel lastig is om de kwaliteit te beoordelen.

Een deel van de architecten- en ingenieurs vindt het lastig om tot een goed oordeel te komen: *“Ik ben afwachtend, omdat er nu te weinig kennis is hoe het er straks uit gaat zien.”* Gevreesd wordt dat er te veel partijen aan de onderkant van de markt zijn die niet in staat zijn om de kwaliteit te garanderen en de negatieve publiciteit die dat oplevert een negatief imago voor de totale bedrijfstak op. Gesteld wordt dat de bouw verantwoordelijk zou moeten kunnen zijn voor de eigen kwaliteit, maar dat er nog steeds te veel partijen in de bouw werken die het niet zo nauw met de kwaliteit nemen. *“Er zijn voldoende partijen die rommel leveren en maken en die worden dan niet meer gecontroleerd. Als later blijkt dat er iets is zijn ze al met de noorderzon vertrokken.”*

Een ander stelt dat de particuliere opdrachtgever vooral afgaat op mond tot mond reclame en dan bereik je met het leveren van goed werk meer dan met het vastleggen in keuringsrapporten.

Een architect adviseert om kwaliteitsborging en certificatie met geringe inzet en kosten mogelijk te maken ook voor de kleinere bedrijven die mede als gevolg van de crisis weinig financiële

ruimte hebben. *“Het zou jammer zijn als zij door deze invoering de boot gaan missen, terwijl de grotere bedrijven wel in een gecertificeerde kwaliteitscontrole kunnen investeren.”* Want vrees is er zeker ten aanzien van de certificeringsinstituten die in dit gat in de markt zullen gaan springen. *“Men vertrouwt dit in het algemeen niet aan de bouw zelf toe en dan komen er allemaal bureautjes tussen die theoretisch gaan handelen. Als ze dat al doen.”*

Het verschuiven van de kwaliteitsborging naar de markt kan ook tot gevolg hebben dat er een nieuwe vorm van bureaucratie wordt geïntroduceerd: *“Ik denk dat er een legertje semi-ambtenaren zal opduiken welke net zo achter de kar gaan hangen als de ambtenaren nu. Komt er nog bij dat commerciële organisaties er financieel belang bij zullen hebben om zaken ingewikkeld te maken ter glorie van de eigen werkgelegenheid.”*

Gesteld wordt tot slot door de positief gestemden dat het systeem wel een eerlijke kans moet krijgen. Er zullen in de overgangssituatie zeker dingen mis gaan, maar als er gelegenheid wordt gegeven om van de gemaakte fouten te leren dan heeft het systeem zeker toekomst. Een architect heeft een voorbehoud: *“We hebben eerder de worst voorgehouden gekregen dat de regels zouden worden versoepeld. Dat is achteraf erg tegen gevallen. Dus eerst zien en dan geloven.”*

Het gevoel dat de overgang naar private kwaliteitsborging geen goed idee is, heeft deels te maken met een te grote verantwoordelijkheid voor de bouwer/aannemer. Men heeft bijvoorbeeld het idee dat veel bouwers te slecht zijn georganiseerd om deze bewijslast er bij te krijgen. Of men denkt dat het kwaliteitsaspect niet hoog op de prioriteitenlijst van de bouwers staat. Bij dit alles speelt een rol dat de opdrachtgevers in de ogen van de architecten- en ingenieurs vooral kijken naar de kosten en dat een deel van de bouwers/aannemers daar in mee (moet) gaan.

De negatief gestemde architecten- en ingenieurs denken dat een controle door de markt zelf niet goed uit zal pakken. Een architect zegt: *“Alle overige vrij gestelde markten bewijzen dat eigen controle niet werkt.”* Ook in deze groep lezen we vaak dat de slager niet zijn eigen vlees moet keuren. Men verwacht ook niet dat de nieuwe toetsende partijen onafhankelijk zijn, er wordt veelvuldig naar de schandalen in de vleessector gewezen. Het gevoel heerst dat een handige aannemer altijd wel met slechte kwaliteit weg kan komen, en dat dit ten koste zal gaan van de goedwillende eerlijke aannemer. Er vallen ook woorden als vriendjespolitiek, fraude bevorderend. Het nieuwe systeem levert kortom te veel vrijheid op voor ondernemers die het niet zo nauw nemen met de kwaliteit. Het gevaar is ook dat hoofdaannemers de schuld bij de onderaannemers gaan neerleggen, terwijl het als een morele plicht wordt gezien dat de hoofdaannemer verantwoordelijk is. Tot slot denkt men dat de steeds groter wordende groep ZZP-ers in de bouw geen invulling zal willen en kunnen geven aan de kwaliteitsborging. De opdrachtgever wakkert dit deels aan omdat die vooral naar kosten kijkt.

Als gevolg van deze manier van werken zullen er ook meer conflicten over kwaliteit ontstaan. Bij het verschuiven van de kwaliteitsborging naar de markt vreest men ook voor een vergroting van de claimcultuur, mede omdat de gemiddelde opdrachtgever niet bouwkundig is onderlegd. *“Door zich van de taak te verschonen, worden er hopeloze discussies gevoerd met kopers die niet deskundig zijn.”* *“Het werkt corruptie in de hand en we zijn constant aan het procederen in plaats van te bouwen.”* De controle door de overheid en gemeente werd gezien als neutraal, waar de consument op kon vertrouwen, maar dat vertrouwen heeft men niet in de bouwers.

Mede omdat aannemer geen beschermd beroep is, *“iedereen kan zich aannemer noemen zonder scholing te hebben gehad”*. Tot slot verwacht men dat de kosten van de bouwwerken omhoog gaan. *“Het is goedkoper om de mensen die dit verzinnen thuis neer te zetten.” “Dit betekent kostenverhoging en daar is geen ruimte voor.”*

Veel architecten- en ingenieurs hebben het idee dat de voorgestelde maatregelen allang gelden. *“Alleen het toezicht erop wil men aanpassen.”* En dat biedt beunhazen de kans om slecht werk te leveren, waarvan de opdrachtgever en/of de eindgebruiker de dupe is. Dat kan bijdragen aan het toch al slechte imago van de bouw, waar ook de goedwillende bedrijven onder te lijden hebben.

Het verschuiven van de verantwoordelijkheid naar de aannemer levert ook een probleem op ten aanzien van de verzekering. Want een slechte aannemer levert slecht werk op, gaat failliet en is verder niet aansprakelijk te stellen. Terwijl onder de huidige wetgeving deze aansprakelijkheid al voldoende is geborgd en de opdrachtgever al voldoende mogelijkheden heeft om procedures aan te spannen. Dus wat levert deze verandering dan op?

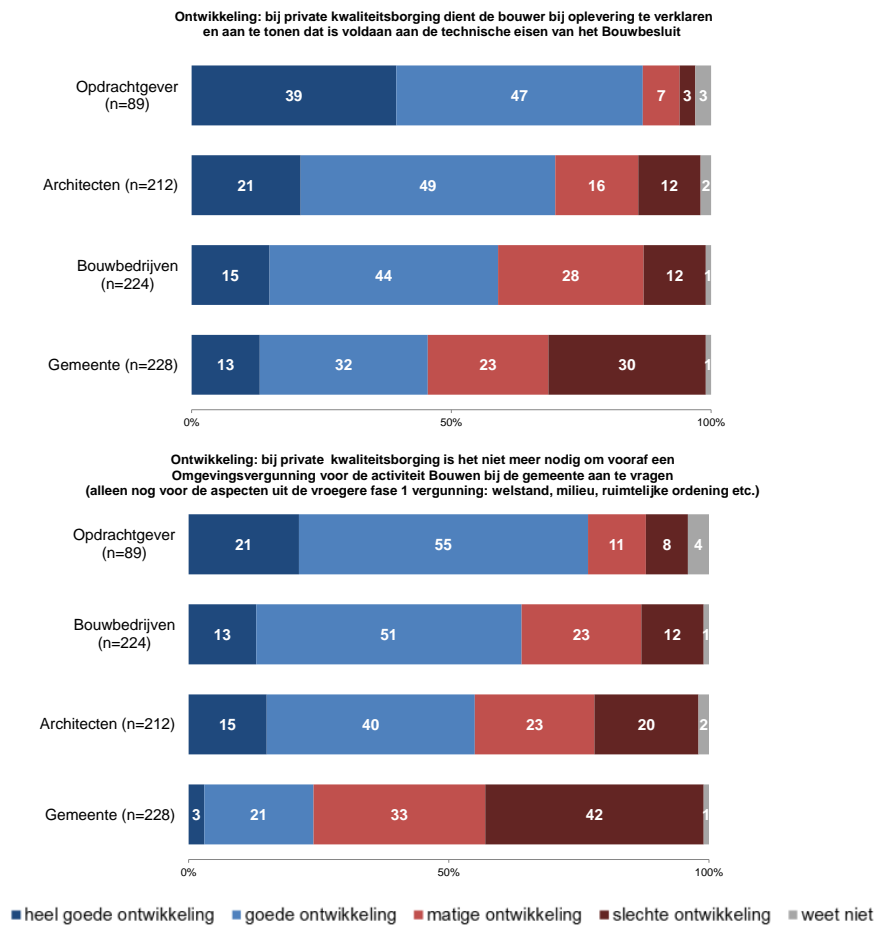
Over het algemeen spreekt uit de negatieve reacties dat men vindt dat de toetsing van een neutrale overheid ten onrechte wordt teruggedraaid en dat dit ten koste zal gaan van de kwaliteit. *“De overheid durft steeds minder zijn eigen verantwoording te nemen. Wel belastinggeld incasseren maar er niet voor doen of terugdoen. De ondernemer staat weer machteloos met deze invoering.”*

5.3 Hoe kijkt men aan tegen toekomstige ontwikkelingen?

Oprachtgevers en – hetzij in mindere mate – architecten- en ingenieurs staan doorgaans positiever tegenover de geschetste ontwikkelingen met betrekking tot private kwaliteitsborging dan bouwbedrijven en gemeenten. Dat bouwbedrijven bij private kwaliteitsborging voortaan een verklaring moeten opleveren vindt een meerderheid van de opdrachtgevers een goede ontwikkeling (47%) of heel goede ontwikkeling (39%). Ook een meerderheid van architecten- en ingenieurs vindt dit een heel goede (21%) of heel goede ontwikkeling (49%). Bouwbedrijven zijn iets minder uitgesproken positief over deze ontwikkeling, al vindt een meerderheid het altijd nog een heel goede (15%) of goede ontwikkeling (44%). Drie op de tien gemeenten staan zeer kritisch tegenover deze ontwikkeling en noemen deze ronduit slecht.

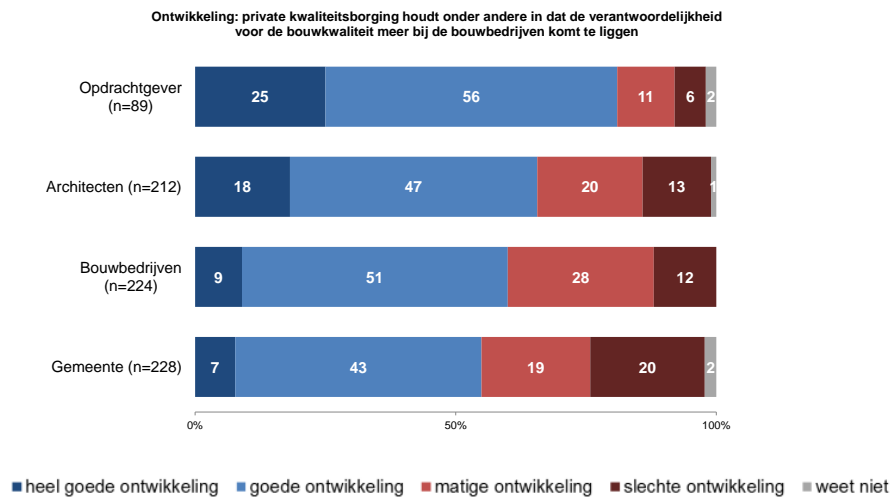
Wat vindt men van de ontwikkeling dat het straks niet meer nodig is om vooraf een omgevingsvergunning aan te vragen? Ook dit wordt positiever door opdrachtgevers ontvangen dan door bouwbedrijven, architecten- en ingenieurs en gemeenten. Vooral gemeenten staan zeer kritisch tegenover deze ontwikkeling: zo vindt 42% het een slechte ontwikkeling dat het bij private kwaliteitsborging straks niet meer nodig is om vooraf een Omgevingsvergunning bij de gemeente aan te vragen.

40 | Wat vindt u van de onderstaande ontwikkelingen?



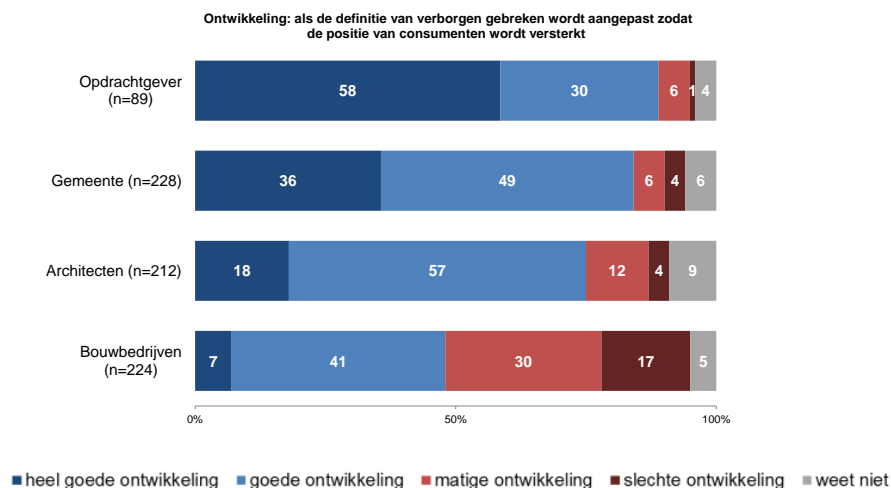
Ook vindt een ruime meerderheid van opdrachtgevers het een (heel) goede ontwikkeling dat de verantwoordelijkheid voor de bouw kwaliteit straks meer bij bouwbedrijven zelf komt te liggen. De bouwbedrijven zelf zijn hier redelijk positief over (51% vindt het een goede ontwikkeling, 13% zelfs een heel goede). Dit geldt ook voor de architecten- en ingenieurs (40% vindt het een goede ontwikkeling, 15% een heel goede). Ook over deze ontwikkeling zijn veel gemeenten kritisch: zo vindt 20% het een slechte ontwikkeling.

41 | Wat vindt u van de onderstaande ontwikkeling?

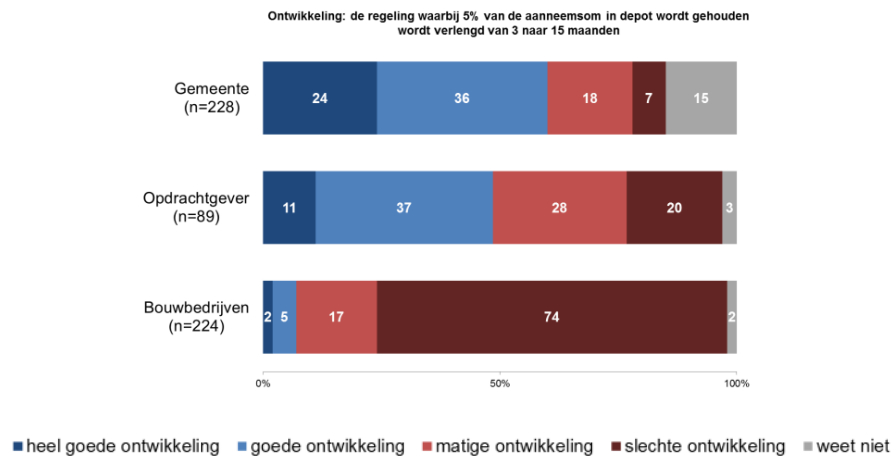


Opdrachtgevers staan in meerderheid positief tegenover de ontwikkeling dat de definitie van verborgen gebreken wordt aangepast zodat de positie van consumenten wordt versterkt (88% vindt dit (heel) positief). Ook gemeenten en architecten- en ingenieurs staan in meerderheid positief tegenover deze ontwikkeling (respectievelijk 85% en 75% vindt dit (heel) positief). Bouwbedrijven vinden dit relatief vaak een matige ontwikkeling (30%) of slechte ontwikkeling (17%).

42 | Wat vindt u van de onderstaande ontwikkeling?



De ontwikkeling waarbij de regeling van 5% van de aanneemsom in depot wordt gehouden wordt verlengd van 3 naar 15 maanden, kent onder bouwbedrijven weinig steun: 74% vindt dit een slechte ontwikkeling. In dit geval zijn de meningen bij de opdrachtgevers verdeeld en vindt een meerderheid van de gemeenten dit een (heel) goede ontwikkeling (60%).

43 | Wat vindt u van de onderstaande ontwikkeling? (niet gevraagd aan **architecten**)

De verlenging van het depot was ook onderwerp van gesprek in het kwalitatieve onderzoek. In het onderstaande kader leggen de bouwers en opdrachtgevers uit waarom zij deze verlenging een slechte ontwikkeling vinden en geven zij alternatieven.

44 | Uit de kwalitatieve gesprekken

Oordeel over verlenging van depot en mogelijk alternatief

De bouwers verwachten weinig van de verlenging van het depot. *“Dat vind ik waanzin. Als ik een auto ga kopen moet ik hem eerst helemaal betaald hebben voordat ik er mee weg mag rijden. Waarom moet ik dan 15 maanden gaan wachten op mijn centen terwijl die mensen misschien het huis al uitgewoond hebben?”* Vooral in de huidige financieel zware tijden betekent dit alleen dat een bouwer meer moet voorfinancieren en minder ruimte heeft om nieuwe werken aan te gaan.

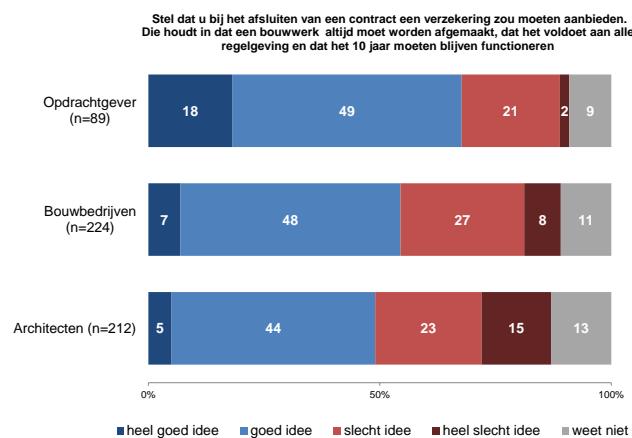
“We lopen met geld altijd al achter de fanfare aan, we moeten al veel voorfinancieren.” Gevreesd wordt dat dit de nekslag voor een aantal bouwbedrijven kan zijn. Een dergelijke verlenging zou eventueel wel de positie van de klant kunnen verbeteren, maar dan moeten de kosten wel aan de klant kunnen worden doorberekend.

Volgens een opdrachtgever is het om die reden voor de bouwers geen prikkel om betere kwaliteit te leveren. Verder wordt gesteld dat het ook helemaal niet nodig is. Een verlenging van de depotperiode levert een opdrachtgever namelijk niets op, *“sommige klachten ontstaan nog veel later”*. De meeste gebreken komen binnen drie maanden wel aan het licht en voor gebreken die zich later openbaren, geldt de afgegeven garantie. Een andere opdrachtgever is bang dat deze kosten op de onderaannemers verhaald gaan worden, en dat zal nadelige gevolgen voor de kwaliteit hebben. *“Ten koste van wie gaat dit? Van de aannemer, de onderaannemer, wie zijn geld is dit? De prijs kan niet omhoog, depot wel omhoog? Het moet uit de lengte of de breedte.”* En ook de gemeenten denken dat een dergelijke maatregel in economische moeilijke tijden alleen maar contraproductief zal werken.

Alternatieven voor de depotperiode kan men niet zo snel bedenken. Een opdrachtgever doet de suggestie om de drie maanden in stand te houden, maar het percentage van de aanneemsom te verhogen, bijvoorbeeld naar 10%. Dat is meer een prikkel om zonder fouten te bouwen.

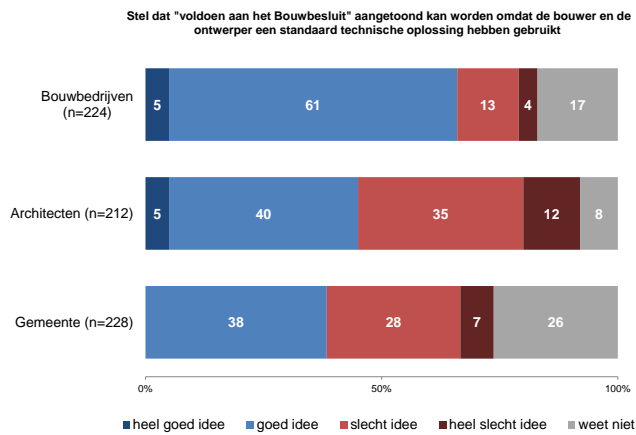
Zowel een meerderheid van de opdrachtgevers (67%) als van de bouwbedrijven (55%) staat achter het idee dat bij het afsluiten van een contract een verzekering aangeboden zou moeten worden. Deze verzekering houdt in dat een bouwwerk altijd moet worden afgemaakt, dat het voldoet aan alle regelgeving en dat het 10 jaar moet blijven functioneren. Onder architecten- en ingenieurs is het draagvlak wat kleiner (49% vindt het een (heel) goed idee).

45 | Wat vindt u van het onderstaande idee?(niet gevraagd aan gemeenten)



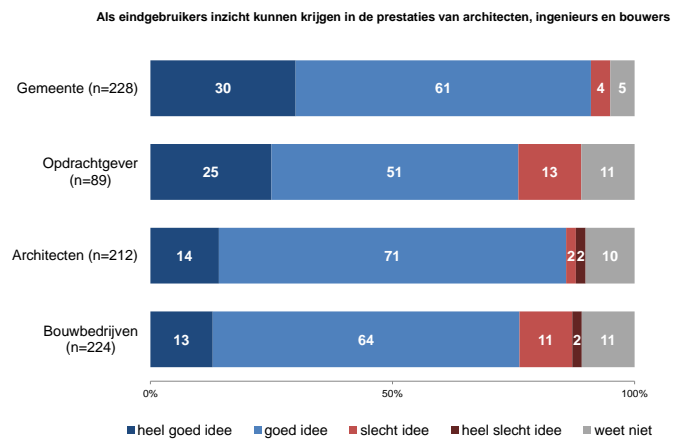
Het idee dat “voldoen aan het Bouwbesluit” aangetoond kan worden omdat de bouwer en de ontwerper een standaard technische oplossing hebben gebruikt, vindt vooral steun onder bouwbedrijven: 66% vindt dit een (heel) goed idee. Bij architecten- en ingenieursbureaus en gemeenten zijn de meningen meer verdeeld. Vooral architecten- en ingenieurs vinden het idee relatief vaak (heel) slecht (47%). Bij gemeenten valt op dat een vrij groot percentage (26%) eigenlijk niet weet wat ze van dit idee vinden.

 46 | wat vindt u van het onderstaande idee?(niet gevraagd aan opdrachtgevers)



Het verschaffen van inzicht aan eindgebruikers in de prestaties van architecten, ingenieurs en bouwers wordt door een grote meerderheid van alle vier de partijen een (heel) goed idee gevonden. Onder gemeenten is de animo voor dit idee het grootst (91%).

 47 | Wat vindt u van het onderstaande idee?



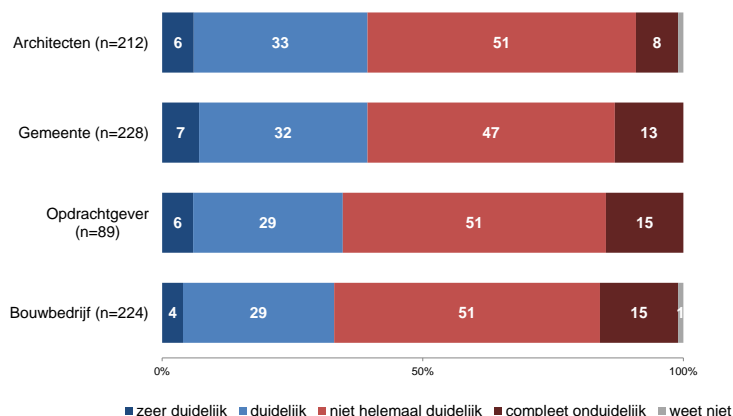
6 Wat betekent private kwaliteitsborging in de praktijk?

Dit hoofdstuk gaat over de verwachte gevolgen van private kwaliteitsborging in de praktijk. De eerste paragraaf gaat over de vraag of bouwbedrijven een goed beeld hebben van de gevolgen die de invoering van private kwaliteitsborging heeft op de bedrijfsvoering. De tweede, afsluitende, paragraaf gaat over de verwachte gevolgen in relatie tot de kosten van de invoering.

6.1 Wat betekent private kwaliteitsborging voor de bedrijven?

In hoeverre is voor bedrijven duidelijk wat de gevolgen zijn van private kwaliteitsborging voor het eigen bedrijf? De resultaten laten een eenduidig beeld zien: ongeveer twee derde van zowel gemeenten, opdrachtgevers, bouwbedrijven en architecten- en ingenieurs heeft hier geen duidelijk beeld van.

48 | De volgende vragen gaan over wat private kwaliteitsborging voor uw bedrijf betekent. In welke mate is voor u duidelijk wat deze manier van werken voor uw bedrijf betekent?

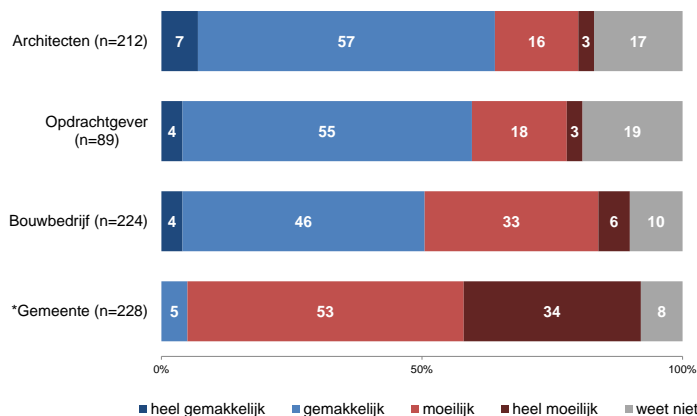


Grote en middelgrote bouwbedrijven geven vaker dan kleine bouwbedrijven aan een (zeer) duidelijk beeld te hebben van de gevolgen van de invoering van private kwaliteitsborging (respectievelijk 49% en 42% versus 25%).

64% van de architecten- en ingenieurs verwacht dat de private kwaliteitsborging gemakkelijk in het eigen bedrijf te implementeren is. En ondanks het feit dat de gevolgen van private kwaliteitsborging voor twee derde van de bouwbedrijven en opdrachtgevers niet helemaal duidelijk zijn, verwacht de helft van de bouwbedrijven en zes op de tien opdrachtgevers dat private kwaliteitsborging (heel) gemakkelijk in de eigen bedrijfsvoering kan worden geïmplementeerd.

Gemeenten zijn hier overigens minder van overtuigd. Op de vraag hoe gemakkelijk of moeilijk gemeenten denken dat bouwbedrijven private kwaliteitsborging in hun organisatie kunnen implementeren, voorziet 53% moeilijkheden en 34% zelfs grote moeilijkheden.

49 | **Gevraagd aan opdrachtgevers, architecten- en ingenieurs en bouwbedrijven:** denkt u dat u private kwaliteitsborging gemakkelijk of moeilijk in uw bedrijf kunt implementeren? ***Alleen gevraagd aan gemeenten:** Denkt u dat bouwers private kwaliteitsborging gemakkelijk of moeilijk in hun organisatie kunnen implementeren?



De impact van de private kwaliteitsborging was ook onderwerp van gesprek in de kwalitatieve gesprekken. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten weergegeven.

50 | *Uit het kwalitatieve onderzoek*

Impact van de private kwaliteitsborging voor eigen organisatie

De meeste ondervraagde bouwers stellen dat ze zich eerst in het nieuwe systeem moeten verdiepen om de organisatie zo in te kunnen richten dat het proces aan de eisen voldoet. Het gebrek aan kennis over het systeem maakt dat de bouwers zich nog niet echt kunnen voorbereiden. *“Nee, we zijn er niet voor voorbereid. We weten dat het 1 januari 2015 in zal gaan, maar ik weet te weinig van de consequenties voor de dagelijkse praktijk.”* Een aantal bouwers verwacht dat er weinig zal veranderen aan de toetsingen die hij nu al uitvoert, *“we doen nu al de inspanning die gevraagd wordt om de kwaliteit te borgen”*. Bij de bouwers speelt wel een aantal zorgen. Een aantal verwacht dat er veel administratieve rompslomp op hen afkomt. *“Misschien moeten we een vent aannemen die dat allemaal regelt, want met een bedrijf van 15 man wordt dat moeilijk.”* De meeste bouwers maken zich zorgen om de kosten van private kwaliteitsborging, hoe dat zal doorwerken in de concurrentie in de bouw en over het oplossen van aangevoelde gebreken/tekortkomingen. Een bouwer stelt dat de kosten juist omlaag zullen gaan door het wegvallen van de bouwplantoets. Grote interne veranderingen verwachten de meeste bouwers echter niet. Ze stellen dat de kwaliteit van het bouwwerk samenhangt met de vakkundigheid van de werknemers. Als die al op orde is, dan volstaat waarschijnlijk een beperkte bijscholing en mogelijk de inschakeling van een externe toetsing. Dat levert vooral de adviesbranche inkomsten op. Een bouwer zegt: *“Wij als bouwer zullen niet veel veranderen aan de manier waarop we een werk uitvoeren om de doodsimpele reden dat het werk niet verandert, alleen de manier van controleren wordt gewijzigd.”* De gevolgen voor de samenwerking in de bouw kunnen ze niet goed overzien, maar de verwachting is dat de manier van werken niet echt zal veranderen. Wellicht dat de contracten tussen hoofd- en onderaannemer aangepast zullen worden en dat alle partijen garantietermijnen moeten afgeven.

“Want het is niet eerlijk dat de aannemer voor alles verantwoordelijk is, terwijl er soms schuld bij andere partijen ligt.” Een bouwer vindt dat hiermee een stap terug in de tijd wordt gedaan, want je krijgt eigenlijk weer te maken met een opzichter die vanuit beide partijen het werk in de gaten houdt en controleert. Een alternatief voor private kwaliteitsborging is volgens een bouwer het weer invoeren van de vestigingwet, *“zodat niet iedereen zomaar aannemertje kan spelen”*.

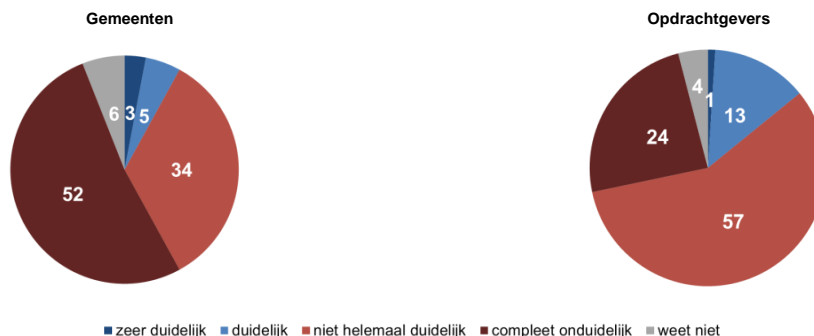
Voor de werkwijze van de meeste opdrachtgevers zal de invoering van private kwaliteitsborging weinig gevolgen hebben. Ze zullen hooguit meer gaan letten op de certificering van de bouwers, maar ze zullen hun werkwijze en manier van samenwerken zoals het er nu uitziet niet aanpassen. Mogelijk dat opdrachtgevers een andere verantwoordelijkheid voor het ontwerp krijgen, dus een architect of ontwerper zal breder naar het bouwproces moeten kijken om te voorkomen dat er problemen komen. Vroegtijdig alle partijen samenbrengen kan volgens een opdrachtgever dan ook problemen voorkomen. Opdrachtgevers hebben tot nu toe ook weinig signalen uit de bouwwereld gekregen over de op handen zijnde veranderingen.

Bij de gemeenten maakt men zich vooral zorgen om de gevolgen voor de interne organisatie. Welke werkzaamheden blijven hun verantwoordelijkheid, zullen er gedwongen ontslagen vallen? Want met het wegvallen van de bouwplantoets zal een deel (10 à 20%) van het werk wegvallen. Aan de andere kant stellen ook de gemeenten dat het om een verschuiving van werk gaat, en dat ambtenaren daarom werk zullen vinden in de private sector. Bij een van de gemeentes is er twijfel over de invoering, men vraagt zich af of het wel door gaat. *“Wat frustrereert is alle veranderingen die van bovenaf worden doorgevoerd. Er is altijd wel wat gaande, ik zou wel eens vijf jaar rust willen bij de gemeente.”*

Architecten- en ingenieurs kunnen nog heel slecht in schatten wat de invoering van private kwaliteitsborging voor de eigen organisatie zullen zijn. *“Ik ga 23 november een cursus volgen bij de BNA over de nieuwe bouwregelgeving. En dan hoop ik meer te weten.”* Ze houden zich er op dit moment eigenlijk nog niet mee bezig, mede omdat ze vinden dat het pas zinvol is om daar tijd aan te besteden als duidelijk is dat de nieuwe regelgeving echt van kracht wordt. Veel zorgen leven er dan ook nog niet. Over het algemeen gaan de architecten- en ingenieurs er van uit dat er bij de eigen organisatie al voldoende wordt gedaan aan kwaliteitsborging. Een architect maakt zich zorgen over de rol van de verzekeringsmaatschappij en de opstelling van de adviesbureaus. Dit zijn nieuwe partijen en men weet niet hoe daar mee samengewerkt moet gaan worden. Een tweede architect maakt zich zorgen over toekomstige veranderingen in de regelgeving die tijd en energie blijven vragen. Over de gevolgen voor de samenwerking in de bouwketen hebben de ondervraagde architecten- en ingenieurs nog geen concrete verwachtingen, daarvoor ontbreekt op dit moment de kennis over de werking van het nieuwe systeem.

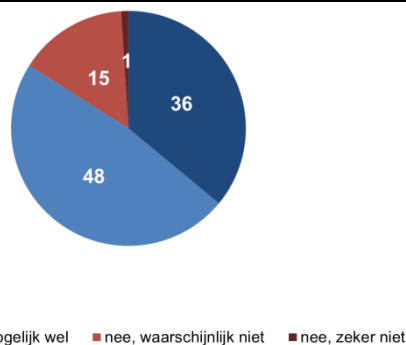
Denken gemeenten en opdrachtgevers dat het voor bouwers duidelijk is dat zij hun bedrijfsvoering moeten aanpassen? 52% van de gemeenten denkt dat het voor bouwers compleet onduidelijk is dat zij hiervoor hun bedrijfsvoering moeten aanpassen, onder opdrachtgevers is dat 24%.

51 | **Gevraagd aan gemeenten en opdrachtgevers:** denkt u dat het voor de bouwers duidelijk is dat zij hun bedrijfsvoering moeten aanpassen?



Ten aanzien van de eigen bedrijfsvoering verwacht een groot deel van de gemeenten dat zij met de nieuwe manier van werken mogelijk (48%) of zeker (36%) mensen zullen moeten ontslaan of overplaatsen.

52 | **Alleen gevraagd aan gemeente:** Verwacht u dat uw afdeling mensen zal moeten ontslaan of overplaatsen als deze nieuwe manier van werken wordt ingevoerd?

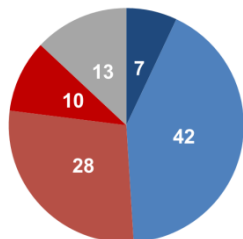


Verwachten bouwbedrijven dat zij maatregelen moeten nemen indien het werken met private kwaliteitsborging verplicht wordt? De meningen zijn hier over verdeeld. Het grootst acht men de kans (49%) dat er externe partijen, zoals ingenieursbureaus of certificeerders, moeten worden ingeschakeld. Architecten- en ingenieursbureaus verwachten het vaakst dat ze medewerkers aanvullend zullen gaan opleiden (56% acht de kans (heel) groot).

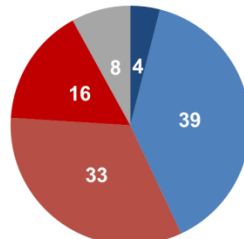
53 | Alleen gevraagd aan bouwbedrijven en architecten: hoe groot acht u de kans (...)

BOUWBEDRIJVEN

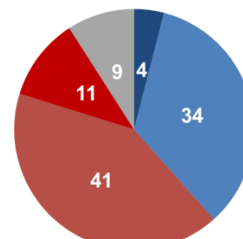
dat u externe partijen, zoals ingenieursbureaus of certificeerders, gaat inschakelen als deze nieuwe manier van werken verplicht wordt?



dat u uw medewerkers aanvullend gaat opleiden als deze nieuwe manier van werken verplicht wordt?

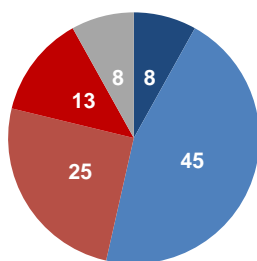


dat u het kwaliteitsmanagement gaat verbeteren als deze nieuwe manier van werken verplicht wordt?

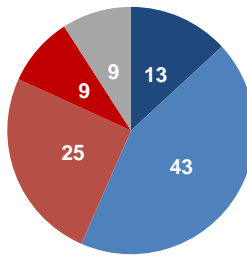


ARCHITECTEN

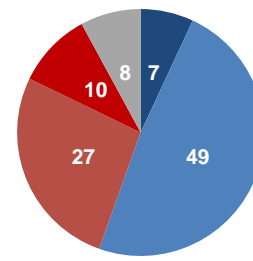
dat u externe partijen, zoals ingenieursbureaus of certificeerders, gaat inschakelen als deze nieuwe manier van werken verplicht wordt?



dat u uw medewerkers aanvullend gaat opleiden als deze nieuwe manier van werken verplicht wordt?



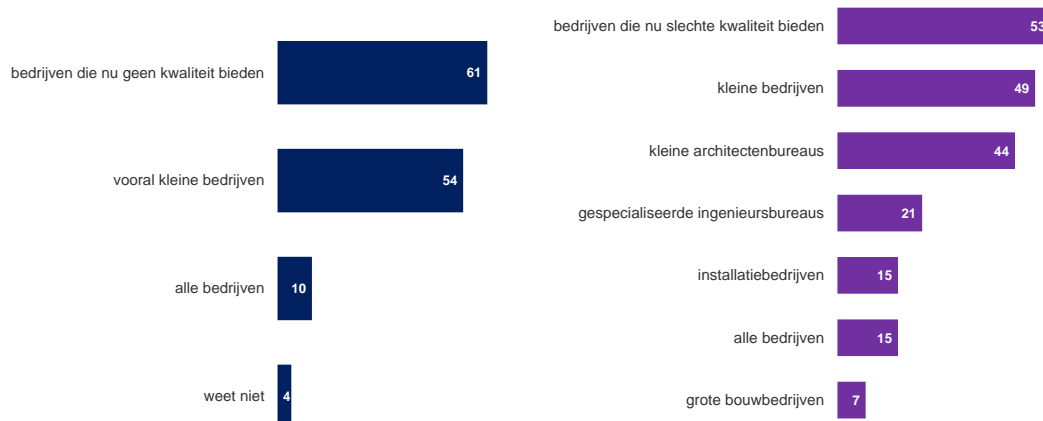
dat u het kwaliteitsmanagement gaat verbeteren als deze nieuwe manier van werken verplicht wordt?



■ heel groot ■ groot ■ klein ■ zeer klein ■ weet niet

Bedrijven die in de problemen zullen komen als deze manier van werken wordt doorgevoerd, zijn (volgens bouwbedrijven) vooral bedrijven die nu geen kwaliteit bieden (64%) en bedrijven van kleine omvang (54%). Ook ruim de helft van de architecten- en ingenieurs denkt dat bedrijven die nu geen kwaliteit leveren problemen zullen krijgen als het nieuwe systeem van kwaliteitsborging in wordt gevoerd (53%). De helft van de architecten- en ingenieurs denkt dat kleine bedrijven in de problemen zullen komen (49%) en 44% denkt dat kleine architecten- en ingenieursbureaus in de problemen zullen komen.

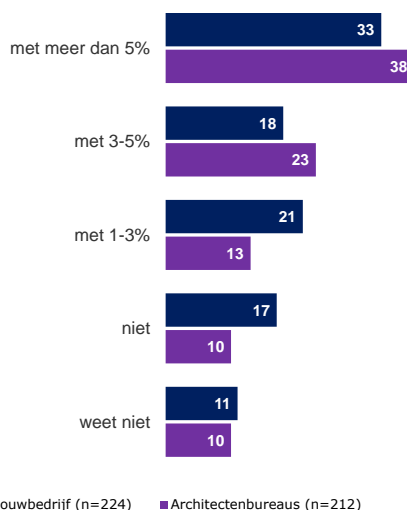
54 | Alleen gevraagd aan bouwbedrijven en architecten: Welke bedrijven zullen problemen krijgen als het nieuwe systeem van kwaliteitsborging in werking treedt?



6.2 Verwachte stijging van de kosten

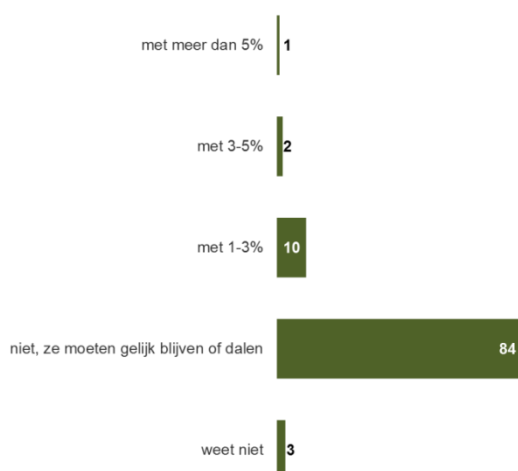
Wat zijn de verwachtingen van bouwbedrijven en architecten- en ingenieurs ten aanzien van het stijgen van de bouwkosten? Een meerderheid van bouwbedrijven en architecten- en ingenieursbureaus denkt dat deze zullen stijgen. Architectenbureau denken vaker dat de bouwkosten met meer dan 5% zullen stijgen (38% versus 33% van de bouwbedrijven). Deze mening wordt gedeeld door 85% van de gemeenten (niet in de grafiek weergegeven).

55 | **Alleen gevraagd aan bouwbedrijven en architecten:** In hoeverre verwacht u dat door private kwaliteitsborging de bouwkosten stijgen?



Onder opdrachtgevers is er weinig animo voor een stijging van de stichtingskosten door private kwaliteitsborging: 84% vindt dat de kosten gelijk moeten blijven of moeten dalen.

56 | **Alleen gevraagd aan opdrachtgevers:** In hoeverre vindt u dat door private kwaliteitsborging de stichtingskosten mogen stijgen?



In de kwalitatieve gesprekken kwam het onderwerp kosten eveneens aan bod. In het onderstaande kader zijn de uitkomsten uit deze gesprekken weergegeven.

Kost private kwaliteitsborging geld of levert private kwaliteitsborging geld op?

De bouwers hebben weinig zicht op de huidige kosten die gemoeid zijn met hun kwaliteitsborging. Ze lijken zich wel te realiseren dat er kosten mee gemoeid zijn, want ze weten dat er activiteiten ondernomen worden. *“Ja, we gaan wel regelmatig op de bouw langs, dat is onze manier.”* Een andere bouwer stelt dat hij inlevert op zijn verdiensten omdat hij zijn medewerkers ruimte geeft om goede kwaliteit te leveren. Een andere bouwer stelt dat hij er nu veel uren aan kwijt is. Een aantal bouwers stelt dat het nu niets kost, omdat ze als bedrijf gewoon kwaliteit leveren, *“het zit in de mensen, de manier waarop ze werken”*.

Bijna alle bouwers gaan er van uit dat de invoering van private kwaliteitsborging duurder is dan de huidige manier van werken. Zij verwachten dat de toetsing in de toekomst door een externe gecertificeerde partij zal moeten worden uitgevoerd, *“je zult er misschien een derde bij moeten roepen die een stukje onafhankelijke controle gaat doen”*. En daar hangt volgens de bouwers een prijskaartje aan. *“Het kost altijd geld als er een stempel op moet.”* De verwachting is ook dat mensen extra opgeleid moeten worden en dat er ook kosten zijn als er niet met een externe partij gewerkt hoeft te worden. *“Ook als we het zelf gaan regelen door bijvoorbeeld foto’s te nemen tijdens de bouw en daar een verslagje van te maken dan zal dat kosten opleveren.”* Uit de gesprekken met de bouwers komt opnieuw naar voren dat er nog erg veel vraagtekens zijn rond de aard van de controle en de daarmee gemoeide kosten. Echt weten doet men het dus niet, maar het gevoel is *“een nieuw systeem, oh... dat kost geld!”*. En dat heeft volgens de meeste bouwers gevolgen voor de winstmarges. Een bouwer vindt het echte korte termijn denken. Hij stelt dat goed bouwen goedkoper is en *“je moet eerst geld uitgeven en dan later kun je oogsten.”*

De opdrachtgevers stellen dat de bouwers de verwachting uitspreken dat de kosten zullen stijgen, maar dat dit geen weten is. Een aantal opdrachtgevers vindt het kortzichtig en korte termijn denken; volgens hen zullen de kosten op de lange termijn juist dalen omdat er minder faalkosten zullen zijn. *“Ik zeg zorg er dan voor het in een keer goed te doen, dan bespaar je geld. Bak dat in je proces en procedures in.”*

Een andere opdrachtgever denkt echter dat er inderdaad wel hogere kosten zullen komen. Hij stelt dat in de gemeentelijke bouwplantoets maar een deel van het bouwplan wordt getoetst. Als externe partijen dat beter gaan aanpakken, dan zal daar een prijs voor gerekend worden. Of dat opweegt tegen de lagere legeskosten is nog maar de vraag. Een andere opdrachtgever stelt dat de hogere kosten voor de bouwer wel een ontzorging voor de opdrachtgever kan betekenen. Hij lijkt er geen probleem mee te hebben als deze kosten deels bij de opdrachtgever worden neergelegd.

De gemeenten gaan er ook van uit dat private kwaliteitsborging hogere kosten voor de bouwers met zich mee brengt. Het inschakelen van externe partijen, het meer moeten vastleggen, dossiers vormen, en dergelijke zijn daar debet aan.

De architecten- en ingenieurs kunnen zich niet voorstellen dat er geen prijskaartje aanhangt en verwachten dat dit ook gevolgen zal hebben voor de eigen organisatie: *“Tijd kost nu eenmaal geld.”*

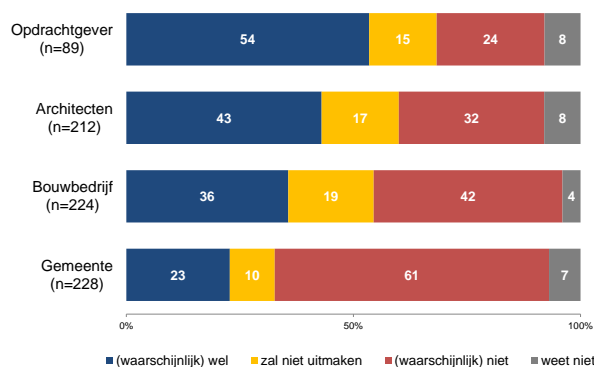
7 Bereikt private kwaliteitsborging zijn doel?

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de betrokken partijen verwachten dat de private kwaliteitsborging in de praktijk zijn doel straks ook bereikt.

7.1 Leidt private kwaliteitsborging tot een betere kwaliteit?

Vooral opdrachtgevers zijn van mening dat de introductie van private kwaliteitsborging tot een betere kwaliteit voor de eindgebruiker leidt. Gemeenten hebben hier het minste vertrouwen in: 61% geeft aan dat dit (waarschijnlijk) niet tot een kwaliteitsverbetering leidt.

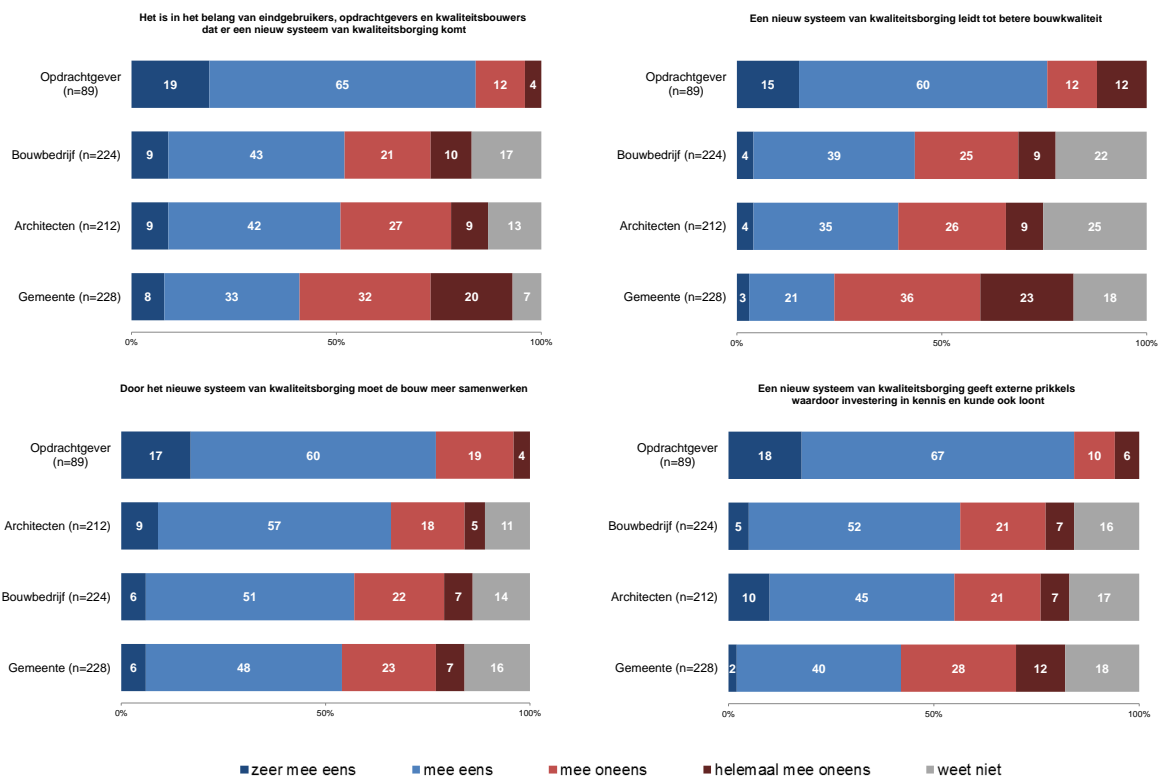
58 | In hoeverre denkt u dat de eindgebruiker door de introductie van private kwaliteitsborging een betere kwaliteit krijgt?



Onder bouwbedrijven is een verschil tussen grote en kleine bedrijven te zien. Grote bouwbedrijven denken namelijk vaker dan kleine bouwbedrijven dat de eindgebruiker door de introductie van private kwaliteitsborging een betere kwaliteit krijgt (55% vs. 28%).

Ook uit de onderstaande stellingen blijkt dat opdrachtgevers het meest optimistisch zijn over het nieuwe systeem van kwaliteitsborging. Bouwbedrijven, architecten- en ingenieurs en gemeenten antwoorden meer verdeeld. Een krappe meerderheid van de bouwbedrijven vindt dat het nieuwe systeem in het belang is van eindgebruikers, opdrachtgevers en kwaliteitsbouwers (52%), dat dit leidt tot meer samenwerking van de bouw (57%) en dat het externe prikkels geeft waardoor investering in kennis en kunde ook loont (57%). Voor gemeenten geldt dat alleen een krappe meerderheid het eens is met de stelling dat het nieuwe systeem tot meer samenwerking in de bouw leidt (54%). Een redelijk grote meerderheid van architecten- en ingenieurs denkt dat door het nieuwe systeem van kwaliteitsborging de bouwwereld meer samen moet werken (66%).

59 | In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?



Grote bouwbedrijven zijn het bovengemiddeld vaak eens met de stelling dat een nieuw systeem van kwaliteitsborging externe prikkels geeft waardoor kennis en kunde loont (72%).

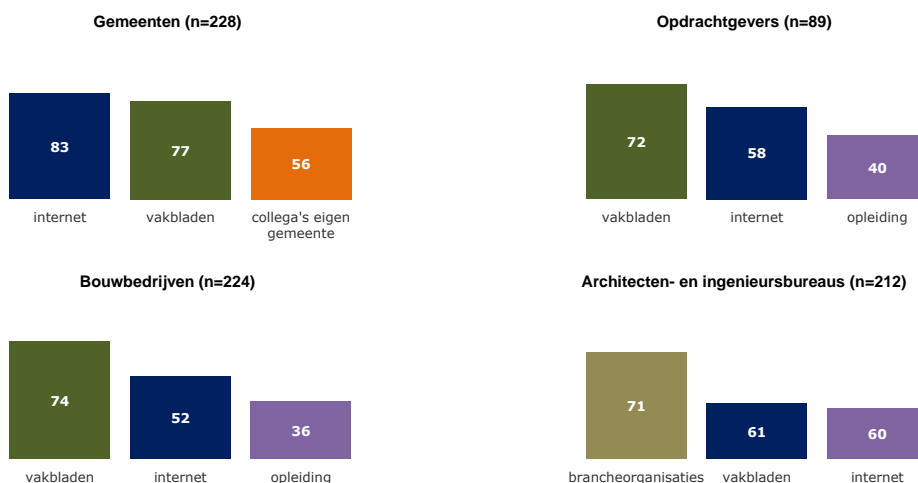
8 Informatie en communicatie over private kwaliteitsborging

Het afsluitende hoofdstuk gaat over de informatiebronnen die de doelgroepen gebruiken om op de hoogte te blijven van het onderwerp kwaliteitsborging.

8.1 Waar halen bedrijven hun informatie vandaan?

Welke informatiebronnen gebruikt men om op de hoogte te blijven van het onderwerp kwaliteitsborging? Gezamenlijk halen de drie primaire doelgroepen de meeste informatie uit vakbladen. Dit is voor gemeenten (77%) opdrachtgevers (72%) en de bouwbedrijven (74%) en architecten- en ingenieurs (61%) belangrijke bronnen van informatie. Internet is voor de vier doelgroepen eveneens een belangrijke bron van informatie. Architecten- en ingenieurs blijven relatief vaak op de hoogte via de brancheorganisaties (71%).

60 | Hoe blijft u op de hoogte van het onderwerp kwaliteitsborging? (top-3 per doelgroep)



Zijn er verschillen tussen subgroepen wat betreft het gebruik van informatiebronnen? Vakbladen worden het meest gelezen door grote bouwbedrijven. Ook maken grote bouwbedrijven relatief vaak gebruik van opleiding en training om op de hoogte te blijven van het onderwerp kwaliteitsborging. Voor gemeenten geldt dat kleine gemeenten voor het inwinnen van informatie minder vaak een beroep doen op collega's binnen de eigen gemeente.

In de kwalitatieve gesprekken is eveneens aandacht besteed aan het onderwerp informatiezoekgedrag rondom private kwaliteitsborging. In het onderstaande kader zijn de resultaten weergegeven.

Informatiezoekgedrag rond private kwaliteitsborging

Voor de kleinere bouwers zijn niet actief met het onderwerp private kwaliteitsborging bezig. We hebben de indruk dat zij andere meer dringende zaken aan hun hoofd hebben, in deze economisch zware tijden zijn ze vooral bezig het hoofd boven water te houden en moeten met minder mensen het voorliggende werk doen. De bouwwereld gaat ook niet actief op zoek naar informatie over het onderwerp private kwaliteitsborging. Men verwacht dat de bedenkers van het nieuwe systeem informatie gaan leveren, een eigen zoektocht wordt niet ingezet. Men verwacht dit ook van de overheid: *“De overheid gaat een stuk van de verantwoordelijkheid wegleggen bij een private partij, maar uit de berichtgeving lijkt het alsof ze er niet bij betrokken willen raken. Dat vind ik een foute insteek.”* Ook de architecten- en ingenieurs nemen een afwachtende houding in, zij zijn op dit moment niet actief op zoek naar informatie. Men heeft het idee dat het pas zinvol wordt als duidelijk is wat het nieuwe systeem gaat inhouden. *“We wachten maar af tot er meer duidelijkheid over ontstaat.”*

Geschikte informatiekanalen

Voor bouwers lijkt de branchevereniging Bouwend Nederland de belangrijkste informatiebron te zijn. Daarnaast noemen ze ook vakbladen, bijvoorbeeld Cobouw, De Aannemer, verschillende nieuwsbrieven. Zeker de regio/afdelingsvergaderingen van de branche-organisatie lijken te voldoen aan een behoefte en hebben de functie van het op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de bouw.

De site van de overheid wordt wel eens bezocht, maar deze heeft een ontoegankelijk imago. *“Artikel zo en zoveel, sub ...”*

Opdrachtgevers hebben het qua informatiebronnen over Aedes, overheid, LinkedIn, diverse nieuwsbrieven.

Voor de gemeenten zijn de site van de overheid belangrijk, VNG, BWT, omgevingsweb.nl, maar ook vakbladen of specifieke symposia over een bepaald onderwerp. LinkedIn wordt in dit verband ook genoemd.

Architecten- en ingenieurs wijzen vooral naar de BNA. Zij stellen dat de BNA een duidelijke rol heeft in de voorlichting over dit onderwerp naar haar leden toe. Daarnaast raadplegen de architecten- en ingenieurs ook internet en komen op die manier bij de sites van de overheid of gemeente uit.

Gewenste afzenders van de informatie

Bouwers willen informatie ontvangen van zowel de overheid als van de branche-organisatie. *“De overheid met informatie over de regeling, de branchevereniging met de vertaalslag naar de praktijk.”*

Gemeenten benadrukken de rol van de overheid in het bieden van inzicht in wet- en regelgeving en partijen in het veld voor de meer praktische invulling.

Architecten- en ingenieurs stellen dat de overheid de verandering invoert en daarom verantwoordelijk is voor de inhoud van de informatie. Een mailing van de overheid wordt daarom op prijs gesteld. *“Het is hun verantwoordelijkheid, zij bedenken het.”* Het bespreken en toelichten van de veranderingen kan het beste vanuit de BNA plaatsvinden.

Eisen aan informatie

Uit de gesprekken blijkt dat alle partijen behoefte hebben aan informatie die het volgende in zich heeft:

- duidelijk
- voor iedereen te begrijpen, geen moeilijk taalgebruik
- eenduidig ("*niet te veel mitsen en maren*")
- beknopt ("*geen uitweidingen*")
- to the point
- toepasbaar
- oplossingsgericht
- voorzien van praktijkvoorbeelden
- overzicht van de veranderingen ten opzichte van de huidige gang van zaken
- hoofdlijnen voor iedereen en verdieping voor degenen die meer willen weten
- op het juiste moment: niet te ver van tevoren én niet te laat
- toegesneden op bedrijfsgrootte en type bouw (verbouw, renovatie, nieuwbouw particulieren, nieuwbouw grote opdrachtgevers)

Door diverse partijen wordt het belang aangegeven van mondelinge bijeenkomsten en workshops, waarop meer tekst en uitleg kan worden gegeven over de implicaties van het nieuwe systeem. Bouwers kijken dan richting Bouwend Nederland, opdrachtgevers hebben het over adviesbureaus, architecten- en ingenieurs kijken naar de BNA

Goede voorbeelden

Door diverse bouwers wordt de informatieverstrekking aangehaald rondom de wijzigingen in de BTW, de 6% regeling: "*Daar hebben ze (red. de branchevereniging) iets heel goeds voor opgesteld: dit zijn de handvatten, waar je aan moet voldoen met een aantal praktijkvoorbeelden erbij. Ook de formules die ze hebben meegegeven, bijvoorbeeld voor de berekening van de overhead.*" Een ander noemt 'Bouwregels in de praktijk' als goed voorbeeld. Ook 'Omgevingsweb' is een nieuwsbrief die door een bouwer en diverse gemeenten hoog wordt aangeslagen. Gemeenten zien verder goede voorbeelden bijvoorbeeld in www.vereniging-bwt.nl.

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst

Bijlage 2 Correspondentie

Bijlage 3 Gesprekspuntenlijst

Bijlage 4 Tabellen

Bijlage 5 Open vragen