

In doorontwikkeling van toezichthouderschap heeft iedereen een rol



# Toezichthouder: stakeholder of scheidsrechter?

ANNEMIEK VAN LOON, DE BOMENCONSULENT

Specialistische werken vragen om een goede communicatie tussen toezichthouder en aannemer.

Bron: Gemeente Apeldoorn

Om de kwaliteit van producten en diensten te vergroten zijn certificeringen een goed middel. Binnen de boomverzorging zijn er mooie certificaten ontwikkeld om vakmensen op te leiden en verder te brengen. Ze maken voor de opdrachtgever de kwaliteit van de aannemer aantoonbaar. Toezichthouders zijn een belangrijke schakel om die kwaliteit ook in de uitvoering te borgen. Volgens sommigen fluiten ze te snel terug, anderen zien juist graag een meer kritische toets. Wanneer doe je het als toezichthouder goed? En hoe helpen we ook in deze kwaliteitsschakel de branche vooruit?

**E** TW en ETT zijn veruit de meest onderscheidende certificaten binnen de boomverzorgende sector. Inmiddels hebben beide certificaten een traject binnen het reguliere onderwijs en zijn er modulaire cursussen te volgen. Belangrijk voor het succes van beide certificaten is het feit dat er vanuit de vakwereld de behoefte is om zich door te ontwikkelen én om onderscheid aan te brengen met andere groenvoorzieners, bosbouwers en loonwerkers. Natuurlijk zijn ook hier kritische geluiden. Want je kunt ook een goede boomverzorger zijn zonder dat je je ETW- of ETT-certificaat hebt. En hoe ga je binnen de branche om met vakgenoten die hun papiertje niet waarmaken?

## Belang goede toezichthouders reikt verder dan projectniveau

Terug naar de toezichthouders. Vaak gaat het hierbij om ETT'ers of gelijkwaardig; mensen dus die kennis hebben

van bestekken, opdrachtverstrekking en voorwaarden die daarmee samenhangen. Dit bovenop een gedegen kennis van bomen en het werken aan en rond bomen. Toezichthouders dienen primair het belang van de opdrachtgever; ze zien erop toe dat de kwaliteit geleverd wordt die wordt gevraagd en door de aannemer is toegezegd.

De aannemer bekijkt deze toezichthouder vaak met argusogen en voelt zich op zijn vingers gekeken. De aannemer werkt dan stug door zonder de toezichthouder te betrekken bij keuzes en knelpunten. De toezichthouder moet dan doorzetten en vasthouden aan de gestelde kwaliteitsnormen. Pas dan kunnen niet-deskundige aannemers worden onderscheiden van hen die wél hebben geïnvesteerd in expertise. Een kundig aannemer heeft niets te vrezen. En het klopt, soms wordt er te scherp ingeschreven en legt de toezichthouder de vinger op de zere plek. Dan moet de aannemer echter de hand in eigen boezem steken en hopen op betere prijzen voor de toekomst.



### Goede communicatie van essentieel belang

In de praktijk blijkt echter dat een werk niet in normen en exacte getallen te vatten is. Het blijft maatwerk. Met onvoorziene zaken moet altijd rekening gehouden worden, hoe tegenstrijdig dit ook klinkt. Een goede communicatie tussen de toezichthouder én de opdrachtgever is dan een must. De aannemer zet zijn vakmanschap in om een oplossing te vinden. Op de toezichthouder wordt een evenzo groot beroep gedaan ten aanzien van flexibiliteit en vakmanschap. Dat is iets anders dan zaken door de vingers zien. Luister naar wat de aannemer anders wil aanpakken en vertaal dit door naar de opdrachtgever. Voortschrijdend inzicht op het werk kan zowel het aannemers- als het opdrachtgeversbelang dienen.

Een toezichthouder die zich uitsluitend kan beroepen op papieren regels en niet op vakkennis zorgt ervoor dat de energie ingezet wordt op verkeerde doelen. Ook dit gaat ten koste van kwaliteit. Een open houding is een vereiste. De aannemer dat de aannemer uitsluitend uit is op winst en het verbloemen van fouten staat een goede samenwerking in de weg. Het grootste belang van zowel de toezichthouder als de aannemer is om gezamenlijk een project zo goed mogelijk op te leveren.

Helder en open communiceren tussen opdrachtgever, toezichthouder en aannemer spaart tijd en komt vooral de kwaliteit ten goede. Een goede toezichthouder informeert en een goede aannemer betreft de toezichthouder bij zijn aanpak. Het wordt tijd dat we afrekenen met het beeld dat de toezichthouder de bullebak of de schlemiel op het werk is en de aannemer een grote boef. Toezichthouders met inhoudelijke kennis in een duidelijke adviseursrol helpen de branche vooruit.

Toch blijven de ervaringen op dit gebied te vaak hangen op projectniveau, zeker de goede ervaringen. De wereld hoort het al snel wanneer een werk opnieuw moest worden uitgevoerd, of wanneer er dure maatregelen getroffen moesten worden om aan de gestelde eisen te voldoen.

## Het wordt tijd dat we afrekenen met het beeld dat de toezichthouder de bullebak is en de aannemer een grote boef

Bekwame toezichthouders zijn essentieel voor de branche. Dat neemt niet weg dat we ook hier kritisch moeten blijven kijken, zowel naar de toezichthouder als naar de aannemer en de opdrachtgever. Om kwaliteit te borgen zijn kritiek en zelfreflectie nodig. Immers: zonder wrijving geen glans. Goed uitgevoerde projecten zijn de beste reclame voor de bomenbranche. Juist daarom heeft de aannemer recht op goed toezicht.

## 'Waarom hebben langzaam groeiende bomen sterker hout: hebben ze kleinere cellen, vezels, minder cellen, een dikkere celwand etc.?'

*Zeer globaal blijkt dat de dichtheid van het hout toeneemt naarmate bomen langzamer groeien.*

**Algemeen geldt** dat daarmee ook de houtsterkte toeneemt. Maar op deze regels bestaan nogal wat uitzonderingen. Allereerst zijn er – uiteraard – verschillen per boomsoort. Zo kun je de het taaie hout van een snelgroeiende *Eucalyptus* nou eenmaal niet vergelijken met het brossere hout van een langzamer groeiende linde. Maar ook binnen een soort zijn de genetische verschillen soms meer bepalend. Zo is de kwaliteit van populierenhout sterk afhankelijk van het ras, en minder van de groeisnelheid van de boom. Verder is ook bepalend met welk hout'type' je te maken hebt. Coniferen of diffuusporige loofhoutsoorten gedragen zich anders dan ringporige loofbomen. Ook geldt dat er boven een bepaalde groeisnelheid weinig verschil meer bestaat tussen de langzamer of sneller groeiende bomen.

Als regel hebben langzaam groeiende bomen een groter aandeel zomerhout in de totale houtmassa. De vezels van het zomerhout hebben een dikkere celwand dan de vezels van het voorjaarshout en het zomerhout bevat, althans bij ringporige soorten, minder grote houtvaten dan het voorjaarshout. Dit alles maakt dat het hout van langzaam groeiende bomen 'zwaarder' (en wellicht sterker?) is dan dat van sneller groeiende bomen.

Boombioloog Jitze Kopinga van Kopinga Boomadvies, geeft in elk nummer van Bomen antwoord op een boombiologische vraag. **Heb je een vraag? Of wil je reageren op het antwoord van Jitze?** Mail je vraag of reactie dan aan de redactie: [vakblad@kpb-isa.nl](mailto:vakblad@kpb-isa.nl)