

Jong STRONG geeft de pen aan...

Arnoud Spit. Arnoud is medewerker aanbestedingen en contracten bij Tauw. Hijervaart in de praktijk hoe gebrekkige communicatie kan leiden tot faalkosten.

Mocht u willen reageren op de column, of op de hoogte willen blijven van onze activiteiten, stuur ons dan een mail via info@jongstrong.com of kijk op onze website www.jongstrong.com. En u bent natuurlijk ook van harte welkom op onze LinkedIn groep ;-)

Met vriendelijke groet,
Het bestuur van JongSTRONG,
Saskia van Miltenburg (MWH)
Meinie Naus (Tauw)
Corinne Koot (Witteveen+Bos)
Gerard Ros (NMI)

Proces: het fundament van communicatie

'Faalkosten in de bouw naar hoogtepunt' en 'faalkosten in de bouw breken records' zijn een willekeurige greep uit de krantenkoppen. Volgens USP (2013) liggen de faalkosten in de GWW-sector rond de tien procent waarbij de grootste oorzaak gebrekkige communicatie is.

De resultaten van mijn recent afgeronde master thesis, waarin ik onderzoek heb gedaan naar faalkosten bij innovatief gecontracteerde projecten uitgevoerd door een middelgrote ontwerpende aannemer, onderstrepen deze situatie. Door goed en effectief te communiceren kunnen faalkosten mogelijk substantieel worden gereduceerd.

Ook in de praktijk merk ik dat gebrekkige communicatie de basis vormt voor verschil-

lende problemen tijdens projecten in de GWW-sector. Bij deze complexe projecten zijn vaak meerdere partijen betrokken. Hierbij ligt de focus vaak op het te realiseren project, waardoor het proces van samenwerking er nog wel eens bij inschiet. Een kenmerk van deze samenwerking zou moeten zijn dat er goed wordt gecommuniceerd. Juist hier ligt de grootste oorzaak van faalkosten. Goede communicatie hangt af van wat je zegt en in hoeverre dit wordt geaccepteerd door de andere partij. Ik denk dat wederzijds vertrouwen, geloven dat de andere partij zal doen wat men van hem verwacht, kan bijdragen aan betere communicatie.

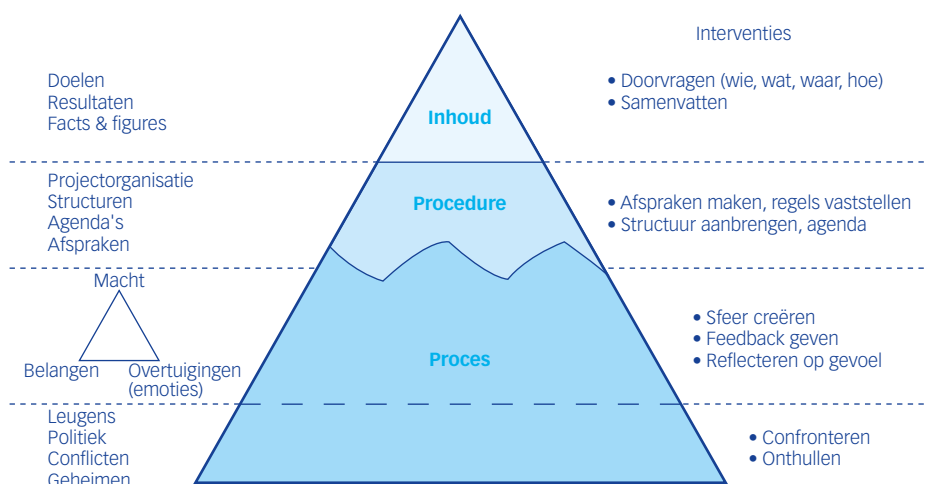
Mijn ervaring leert dat verwachtingen vaak niet (of onvoldoende) uitgesproken en ken-

baar worden gemaakt. Zo sprak een opdrachtgever in een laat stadium van een project het volgende uit: "het halen van deze deadline is van groot belang voor mijn carrière". In projecten komen verschillen in dergelijke verwachtingen, en daarmee een gebrek aan vertrouwen, pas later aan het licht met als gevolg een moeizame samenwerking, frustraties en uiteindelijk faalkosten. Ik ben van mening dat er, naast de technische benadering over de inhoud, meer aandacht dient te zijn voor de relationele kant van de sector.

Communiceren over de inhoud en het maken van afspraken lukt vaak wel, zie ook de bovenste twee lagen van de *communicatie piramide* (Figuur 1). Ik denk dat het proces daarentegen meer aandacht vereist. Het 'proces', de relationele kant van de sector, is de onderste laag in deze piramide en vormt het fundament van communicatie. Zonder een goed proces, geen effectieve procedure. Zonder een goed proces en heldere procedures, geen goede inhoudelijke kwaliteit. Er kan meer focus op het proces komen door open te zijn, meer oog voor elkaars belangen te hebben en elkaar te vertrouwen. Hierdoor kan effectiever en plezieriger worden samengewerkt. Met als gevolg een reductie van faalkosten.

Mijn advies aan iedereen werkzaam in de GWW: houd focus op het proces van samenwerking en draag bij aan een sectorbrede faalkostenreductie!

A.W.J. (Arnoud) Spit, werkzaam bij Tauw, medewerker aanbestedingen en contracten



Figuur 1: Communicatiepiramide: 3 lagen in communicatie (Bron: Kessels & Smit).