

Samenvatting

Dit rapport beschrijft een onderzoek wat gericht is op het verbeteren van het keuringsproces van Roelofs Infra. Het keuringsproces is een verzamelnaam voor het proces rondom het uitvoeren en vastleggen van keuringen. Het uitvoeren en vastleggen van keuringen wordt gedaan om de kwaliteit aan te tonen en te waarborgen. Het aantonen van kwaliteit wordt, mede door de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen in 2021, een belangrijker aspect binnen een organisatie. Deze nieuwe wet wordt ingevoerd om de kwaliteit van bouwwerken te waarborgen en bouwfouten te voorkomen.

Vanuit de organisatie is naar voren gekomen dat het keuringsproces niet optimaal verloopt. Roelofs geeft aan dat binnen de organisatie onduidelijkheden omtrent het keuringsproces aanwezig zijn. Het is niet exact duidelijk waar binnen het keuringsproces de problemen zich voordoen. Om de kwaliteit van het keuringsproces te waarborgen moet onderzocht worden waar de tekortkomingen zich voordoen en op welke manieren dit verbeterd kan worden. Het doel van het afstudeeronderzoek is daarom het verbeteren van het keuringsproces binnen Roelofs Infra, rekening houdend met de wijziging van de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen in 2021.

Om de doelstelling te behalen is de volgende hoofdvraag vastgesteld:

Op welke wijze kan het keuringsproces binnen Roelofs Infra verbeterd worden, rekening houdend met de wijziging van de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen in 2021?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn een aantal deelvragen opgesteld. Om deze deelvragen te beantwoorden is allereerst een literatuurstudie uitgevoerd. Daarnaast is een deskstudie uitgevoerd waarbij interviews zijn afgenomen. Alle resultaten zijn geanalyseerd in een gap-analyse. Tevens is een memo geschreven en een stappenplan voor kwaliteitsborging opgesteld.

Literatuurstudie

Om inzichten te krijgen in de nieuwe wetgeving omtrent kwaliteitsborging is besloten een literatuurstudie naar de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen in 2021 te doen. Deze studie biedt inzicht in de nieuwe wet voor kwaliteitsborging. Deze wetswijzigingen bevat twee onderdelen: wijzigingen in het Burgerlijk Wetboek en een nieuw stelsel voor kwaliteitsborging. De wijzigingen in het Burgerlijk Wetboek omvatten drie aspecten die van invloed zijn op Roelofs. Allereerst een omgekeerde bewijslast omtrent aansprakelijkheid; hierdoor wordt Roelofs automatisch aansprakelijk voor verborgen gebreken na oplevering. Daarnaast zal Roelofs te maken krijgen met een nieuw consumentendossier; deze moet volledig inzicht in de nakoming van de aannemingsovereenkomst en de wettelijke eisen geven. Tevens wordt de waarschuwingsplicht aangescherpt: dit moet voortaan te allen tijde schriftelijk en ondubbelzinnig. De andere wijziging is het nieuwe stelsel voor kwaliteitsborging. Roelofs krijgt met het nieuwe stelsel voor kwaliteitsborging te maken indien het project vergunningsplichtig is, het onder gevolgklasse 1 valt en het geen monument is. Indien voldaan wordt aan alle drie de eisen zal een externe, onafhankelijke kwaliteitsborger betrokken worden bij het project. Deze vervangt het Bouw- en Woningtoezicht en zal het werk controleren op kwaliteit en voorgeschreven eisen.

Deskstudie

Om het huidige en ideale keuringsproces inzichtelijk te krijgen is besloten een deskstudie uit te voeren. Deze helpt in het uitwerken van de gap-analyse, zodat de verbeterpunten inzichtelijk worden. Allereerst zijn de voorgeschreven keuringsprocessen binnen Roelofs onderzocht en zijn interviews met werknemers afgenomen. Hieruit volgt het huidige keuringsproces waarbij de ervaringen en problemen inzichtelijk worden. Vervolgens is het ideale keuringsproces in beeld gebracht. Hiervoor zijn voorgeschreven richtlijnen zoals de CROW (Standaard RAW Bepalingen 2015 en de UAV-GC 2015) en de NEN-normen onderzocht. Tevens worden hiervoor de interviews gebruikt; hieruit volgen namelijk verbeterpunten die de werknemers graag zien. De verschillen

tussen het huidige en het ideale keuringsproces zijn met elkaar vergeleken door middel van een gap-analyse. De belangrijkste uitkomsten hieruit zijn: werknemers zijn niet goed opgeleid, werknemers zijn zich niet bewust van het belang van het keuringsproces en keuringen worden niet goed uitgevoerd en vastgelegd.

Memo en stappenplan kwaliteitsborging

Om de Wet Kwaliteit voor het Bouwen toe te lichten bij de werknemers binnen Roelofs is een memo geschreven. Deze geeft een beknopte uitleg over de inhoud van de wet en beschrijft de gevolgen voor Roelofs. Hierbij is een stappenplan opgesteld voor de kwaliteitsborging vanaf 2021. In dit stappenplan zijn alle belangrijke onderdelen uit de wet, waarbij Roelofs rekening moet houden binnen een project, weergegeven.

Conclusie, discussie en aanbevelingen

Na de verschillende studies kan antwoord gegeven worden op de hoofdvraag. Het antwoord op de hoofdvraag is tevens de conclusie van dit onderzoek. De belangrijkste uitkomsten hierbij zijn:

- Zorg voor voldoende kennis over de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen binnen Roelofs Infra.
- Stel een handboek op waarin alle keuringen zijn toegelicht.
- Maak een handleiding/cursus voor het werken met het programma Relatics.
- Zorg dat Relatics gebruiksvriendelijker wordt voor werknemers in de uitvoering.
- Voer controles uit op de geschreven keuringsplannen.

De validiteit van de interviewronde is hoog, want in totaal is 7% van de werknemers van Roelofs Groep, van verschillende bedrijfsfuncties die betrekking hebben op het keuringsproces, geïnterviewd. Daarentegen is de literatuurstudie naar de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen een beperkende factor. Verschillende onderdelen van de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen zijn nog niet volledig uitgewerkt waardoor dit niet tot in detail is meegenomen in dit onderzoek. De verwachtingen voorafgaande aan het onderzoek zijn deels uitgekomen; immers dat keuringen niet uitgevoerd worden en dat Relatics niet goed toegepast wordt zijn uitgekomen, maar het blijkt dat de problemen zich op meer aspecten voordoen dan verwacht.

Om het keuringsproces verder te optimaliseren zijn enkele aanbevelingen gedaan:

- Neem deel aan een proefproject zodat Roelofs beter is voorbereid op het nieuwe stelsel voor kwaliteitsborging.
- Onderzoek de Standaard RAW Bepalingen 2020 en de UAV-GC 2020 zodra deze gepubliceerd worden.
- Doe onderzoek naar het opleiden van kwaliteitsborgers binnen Beheer en Onderhoud.