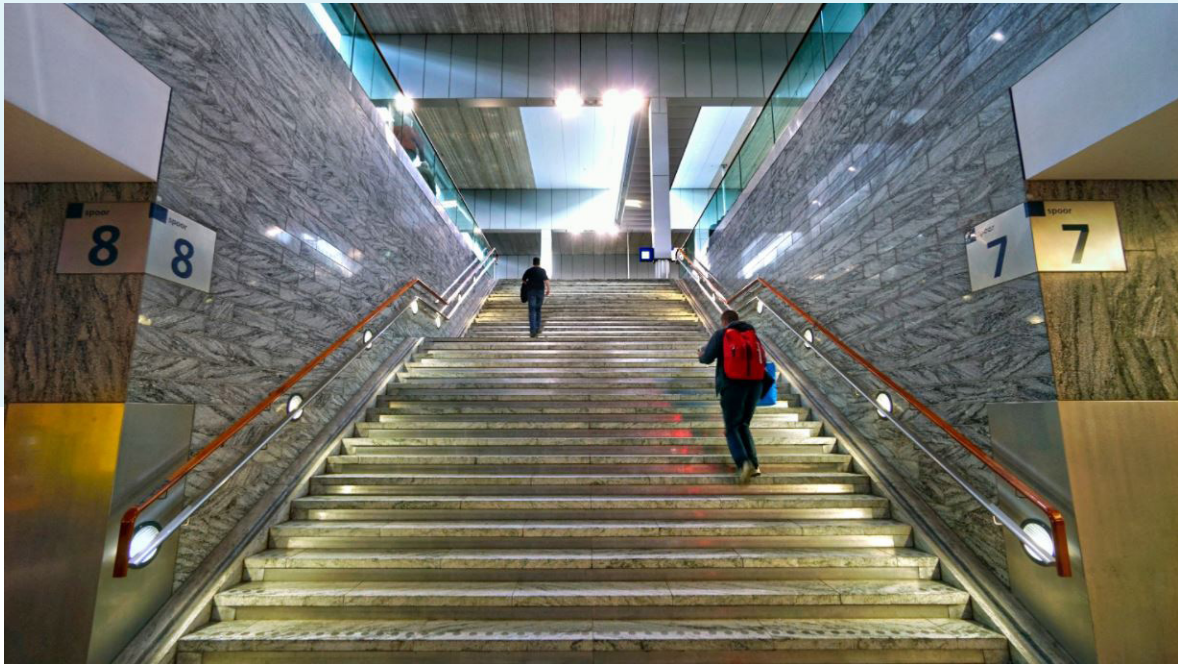


Opinie | Waarom testen we gebouwen niet voor de eindgebruiker?

De auto, de laptop en smartphone worden uitgebreid getest door klantenpanels voordat het nieuwe model op de markt komt. Maar de belangrijkste informatie wordt opgehaald bij de kopers die het product gebruiken om zo een verbeterslag te maken. Waarom gebeurt dat niet met een gebouw, terwijl een gebouw juist zeer geschikt is om het opmaat te ontwerpen voor de gebruiker en de specifieke locatie.



Nederland, Breda, 7-4-2019 In het station van Breda. Glanzende trappartij, ontwerp van Koen van Velsen. Foto: Flip Franssen

Voor de architect is het toch ook van belang dat hij de gebruikers van de gebouwen evalueert op de beleving en de functionaliteit zodat hij in het volgende project een verbeterslag kan maken. Het vreemde is dat juist het architectenbureau dat ISO gecertificeerd is niet de eindgebruiker moet evalueren maar de opdrachtgever over hoe tevreden hij is. Terwijl de ISO ontwikkeld is om een goed proces te waarborgen, komt de gebruiker, die uiteindelijk het gebouw test er niet in voor. Als de opdrachtgever een ontwikkelaar is, zijn mooie architectonische plaatjes voor zijn verkoopbrochure genoeg.

Niet op een lijn met eindgebruiker

Het voorbeeld is natuurlijk gechargeerd maar iedere opdrachtgever heeft zijn focus en die hoeft niet op één lijn te liggen met de gebruiker.

Om een product te verbeteren is het de bedoeling dat het wordt getest ofwel dat men de gebruiker vraagt hoe het gebouw bevalt. In dit geval leert de architect niet doordat de ISO de gebruiker uit de leercirkel duwt en daarvoor in de plaats de opdrachtgever zet. In

de bouwbranche krijgt de architect de informatie van de gebruikers via het programma van eisen dat de opdrachtgever opstelt zodat de architect in het ontwerpproces vaak geen enkel contact heeft met de gebruikers. Voor de architecten is het einddoel het gebouw om daarna het volgende project te ontwerpen. Daarom ziet hij vaak niet dat het gebouw een middel is om erin te leven werken of creëren.

Interesse architect bij het ontwerp

Interesse van de architect ligt bij het ontwerpen en hij is niet opgeleid als onderzoeker naar klanttevredenheid. Evalueren van de gebruikers van de gebouwen kost tijd terwijl er geen geld tegenover staat. En nog steeds wordt de architect opgeleid tot kunstenaar en niet tot dienstverlener. Op de hogescholen krijgt de student in de bekende boekenreeks van Jellema, deel 10, de volgende tekst te lezen: *'De Architect wil zijn vakmanschap laten zien in een spraakmakend gebouw. Als er over het gebouw wordt gepubliceerd, krijgt de architect bekendheid. De architect zal de beleving van zijn collega en de redacties van de architectuurbladen belangrijker vinden dan de beleving van de gebruikers.'*

Esthetisch vs functioneel

Esthetische doeleinden kunnen zelfs de functionele gebruikersdoelen opzijshuiven. Station Breda werd uitgeroepen tot Gebouw van het Jaar 2017, maar was ondertussen voor leden van reizigersvereniging Rover het minst gewaardeerde station. Een onoverzichtelijk, donker betonnen doolhof (bron: Jasper van Kuijk, *'De empathie van architecten voor gebruikers is soms ver te zoeken'*, De Volkskrant, 12 oktober 2018).

Dat is ook meteen de reden dat de gebruiker of de onderhoudsman niet voorkomt in de glimmende architectuurmagazines met spraakmakende gebouwen. Als de architect de gebruikers niet evalueert dan zal de opdrachtgever het wel doen. De opdrachtgever heeft immers als taak ervoor te zorgen dat de gebruiker zich blijvend thuis voelt in het gebouw. Nemen we als voorbeeld de eerder genoemde ontwikkelaar als opdrachtgever.

Hij investeert in grond en de voorbereidingskosten en krijgt pas zijn geld weer binnen als hij de woningen verkocht heeft. Dit gebeurt vaak op het moment dat de plannen in de verkoopbrochure verkocht zijn. Na het verkopen van het plan heeft de ontwikkelaar zijn klus geklaard. En dan is de kans onwaarschijnlijk dat de ontwikkelaar jaren gaat wachten om bij de gebruiker een evaluatieformulier in zijn brievenbus te werpen.

Evalueren

Vaak schakelt de opdrachtgever een projectmanager in die als gedelegeerde bouwheer meeloopt tot en met de oplevering. De kans is groot dat de projectmanager de gebruikers niet zal evalueren op beleving en functionaliteit.

De opdrachtgever zal vaak tevreden zijn als de projectmanager het project binnen het budget en op tijd heeft opgeleverd. Voor de projectmanager is evalueren op alle vijf beheersaspecten van belang dus ook kwaliteit, organisatie en informatie om zijn volgende

project beter te managen. Maar ook hij zal het accent leggen op geld en tijd omdat het de belangrijke aspecten zijn waarom hij door opdrachtgevers wordt ingeschakeld. De bouwer kan teruggeroepen worden na de oplevering als er bouwfouten optreden tijdens het gebruik. Maar als het gebouw niet leefbaar is maar wel conform het contract gerealiseerd, is het niet zijn probleem.

Laagste prijs

De bouwer zal zelf evalueren op zijn eigen mensen, onderaannemers, bouwproducten, om te leren hoe men de volgende keer nog efficiënter en effectiever kan bouwen. Planningsmethodes, bouwsystemen, transport, alles zal continue bekeken worden om de laagste in prijs te blijven, want het is vaak de aanneemsom die ervoor zorgt dat de bouwer de opdracht krijgt.

Het is uiteindelijk de leverancier van bouwproducten die wel de behoefte heeft om zoveel mogelijk bouwparticipanten te evalueren op zijn product. Hoe beter het bouwproduct presteert en in de smaak valt, hoe meer de leverancier kan verkopen. De bouwer zal geïnteresseerd zijn in de prijs van het bouwproduct, de architect in het uiterlijk van het bouwproduct en de gebruiker in de mate waarin het werkt en in de smaak valt. Niettemin is de gebruiker de laatste in de rij die geëvalueerd wordt omdat hij niet beslist in de ontwikkelingsfase. De opdrachtgever is vaak ook minder interessant voor de leverancier omdat zijn producten vaak gekozen wordt door de architect.

Innovatie-afdeling

Het is voor de leverancier van strategisch belang om een innovatie-afdeling te hebben in zijn bedrijf. In de bouwbranche komt de innovatie ook uit de hoek van de leveranciers. De lift is uitgevonden door Elisha Otis en na 1778 hoefden de po's niet geleeft te worden want Joseph Bramah vond het closet met waterspoeling uit. De vernieuwers zijn niet de ontwikkelaars, architecten, bouwmanagers of aannemers maar de leveranciers die contact hebben met de gebruikers en daarmee in kunnen spelen op hun huidige en toekomstige behoeften.

Veel organisaties in de bouwbranche zeggen de mens centraal te stellen, inclusief de opdrachtgever van de bouwopdrachten. Dit is eenvoudig te checken door te vragen naar de evaluaties van de gebruikers van de gerealiseerde projecten. Als die er niet zijn dan test de organisatie niet zijn gebouw en wordt er niet geluisterd naar de gebruiker.

Robert Kromhof