



Boligejere og håndværkere

– kan de nogen sinde blive venner?

Byggesager kører tit af sporet. Det kan mange boligejere tale med om, og når de fortæller om de uhyrligheder, de har været ude for, er det ofte håndværkerne, der får skylden. Men er det altid hele sandheden? Eller kan man som boligejer selv gøre noget, for at et byggeprojekt forløber, som det skal? Vi har set på sagen fra både boligejers og håndværkerens side. Og talt med en ekspert med mange års erfaring med byggesager.

De fleste boligejere kommer ud for det før eller senere – de bliver nødt til at ringe efter en håndværker. Det kan være fordi, der er noget, der skal repareres. Eller fordi, man vil have renoveret sin lejlighed, bygget om i huset, bygget til eller måske bygget et helt nyt hus. Der kan altså være tale om en større eller mindre opgave.

Uanset hvor stor opgaven er, oplever mange, at noget går galt. Som arkitekt og byggerådgiver Jan Felland fra firmaet Arkinaut Arkitekt- og byggerådgivning ApS skriver i sin bog: "Hjælp, vi skal bygge" fra sidste år:

"Byggeri er (desværre) komplekst, næsten uanset hvilken opgave der skal løses. Meget kan gå galt, og en del går galt, hele tiden, i sag efter sag, år ud og år ind".

Hvad går galt – og hvorfor?

Blandt de mange ting, der går galt, nævner han helt overordnet: "Tidsplaner der er skredet, budgetter der ikke holder, og kvalitet der ikke er i orden". Og tankevækkende placerer han ansvaret for bøvlet et helt andet sted, end mange måske forventer.

"Håndværkerne får ofte skylden, og der er da også eksempler, hvor ansvaret skal placeres hos den udførende. Men ofte skal årsagen til de skæve byggeforløb faktisk findes hos kunden selv", skriver han og fortsætter:

"I ethvert byggeforløb – stort eller lille – ligger der opgaver og ansvar hos kunden, og hvis det ikke bliver håndteret, stiger risikoen for et dårligt forløb. Dette er næppe nogen nyhed blandt byggebranchens professionelle parter. Mange byggesager og håndværkerforløb gennemføres imidlertid af bygningssejere uden forkundskaber inden for byggeri. Velmenende mennesker, som dog hverken har uddannelse inden for byggebranchen eller nævneværdig erfaring fra tidligere forløb. Ofte har de desuden travlt med alt muligt andet

(for eksempel at passe arbejde og familie), og derfor mangler de – ud over ekspertisen – også tiden til at varetage opgaven fuldt ud".

Det handler om ledelse

Han mener, at det til syvende og sidst handler om ledelse.

"Hvis et byggeforløb skal blive vellykket hele vejen igennem, skal det ledes professionelt. Der skal være styr på en lang række forhold, herunder tidsplanen, økonomien, kvaliteten og lovgivningen. Undervejs skal der træffes en lang række valg, og man skal vide, hvilke valg der bør træffes hvornår, samt hvilke konsekvenser de har. Man behøver som kunde ikke selv at have styr på alle detaljer, men man skal sikre sig, at andre så har styr på det. Det kan man kun, hvis man i et vist omfang ved, hvad det er, der skal være styr på", slår han fast.

Vi har bedt ham konkretisere, hvad han mener, boligejeren skal gøre for at lede et byggeprojekt bedst muligt – også når det gælder mindre projekter.

Hertil siger han:

"Det er klart, at der vil være visse forskelle på boligejers indsats i forhold til, om der skal skiftes en tagrende eller udføres en tilbygning. Men i princippet er det de samme aspekter, der er på spil, blot i forskellig grad:

- Indgå en god aftale. En god aftale er skriftlig og beskriver de arbejder, der skal udføres, samt de mere aftalemæssige vilkår (tidsplan, betaling m.v.). Brug gerne AB Forbruger. Hvis opgaven er "større", bør der foreligge et projekt i form af tegninger og beskrivelser. Husk at tale arbejdets omfang grundigt igennem.
- Udvælg håndværkerne med omhu, gerne på baggrund af tidligere erfaringer eller anbefalinger fra venner.
- Betal aldrig forud, men alene for arbejder og materialer, der er leveret.
- Vær med til at holde styr på, om der undervejs kommer ændringer til det aftalte.
- Brug uvildig rådgivning ved større renoveringer, tilbygninger med videre. Det er i øvrigt også noget, som håndværkere ofte er glade for, fordi de så ved, at der er styr på det".



Fotos: Colourbox

I forlængelse af de problemstillinger, vi beskriver i artiklen her, har vi hørt os for blandt boligejere om, hvad de har af ønsker til håndværkere, for at et byggeprojekt glider bedst muligt. Og her taler vi om almindelige boligejere, der har mindre opgaver, hvor de ikke har fundet det nødvendigt at bruge en ekstern rådgiver, men har valgt at tale direkte med håndværkerne. På baggrund af vores snak med boligejere i den situation er vi kommet frem til følgende:

10 ønsker til håndværkere

- 1.** Vær til at få fat på – svar på mails og/eller telefonbeskeder.
- 2.** Meld klart ud, om opgaven er interessant, og hvornår du har tid.
- 3.** Hav respekt for, at bygherren ikke er ekspert, når du taler med ham eller hende om opgaven. Nogle gange ved han eller hun helt sikkert, hvad han eller hun gerne vil have lavet, og hvordan det skal gøres. Andre gange er vedkommende usikker på forskellige løsningsmodeller. Her kan du selvfølgelig vælge at henvise boligejeren til at søge uvildig rådgivning. Men vælger du selv at påtage dig opgaven med at være sparringspartner, er det vigtigt, at du skitserer de forskellige løsningsmodeller for bygherren i et sprog, almindelige mennesker kan forstå. Og hvis der er lovmæssige krav involveret, er det vigtigt, at du gør bygherren opmærksom på dette. Meget gerne på baggrund af, at du har sat dig ind i, hvad loven rent faktisk siger på det pågældende område.
Samtidig skal du være god til at lytte dig frem til, hvad det er, bygherren vil have lavet. Alt sammen så han eller hun på baggrund af jeres snak om opgaven kan vælge den rette løsning.
- 4.** Hold aftaler om, hvornår du vender tilbage med et tilbud – ja, overhold i det hele taget altid aftaler.
- 5.** Vær realistisk, når du giver tilbud – vær ikke ublu, men sørg på den anden side for at få en ordentlig betaling for dit arbejde, så du ikke behøver vende tilbage med store ekstraregninger – undtagen naturligvis, hvis der er tale om ekstra opgaver, der opstår undervejs.
- 6.** Mød op til den aftalte tid, hvis du har fået en opgave. Og hvis der kommer noget i vejen – så ring og hold bygherren informeret.
- 7.** Udfør arbejdet kompetent og samvittighedsfuldt og så vidt muligt til den aftalte tid.
- 8.** Sørg for, at forventningerne løbende afstemmes mellem dig og bygherren. Hvis der opstår uforudsete situationer eller andre spørgsmål om, hvordan detaljer i opgaven bør løses, er det vigtigt, at I bliver enige om, hvad der er det rigtige at gøre. Husk her punkt 3.
- 9.** Respekter omgivelserne – hvis opgaven for eksempel skal løses i en lejlighed, vil det være rart for bygherren, at han eller hun kan se de andre beboere i opgagen i øjnene, efter at du har været der. Det indebærer, at du holder en vis grad af orden på byggepladsen og rydder op efter dig, når du er færdig.
- 10.** Hav klare aftaler om, hvornår du skal have betaling for dit arbejde – om det skal være løbende i takt med, at arbejdet udføres. Eller om du kan vente med at få hele beløbet, til du er færdig med opgaven.

>>>



Foto: Colourbox

Boligejere og håndværkere

– kan de nogen sinde blive venner?

Til omstående punkter tilføjer byggerådgiveren:

- Et sted jeg ofte ser konflikter mellem håndværkere og boligejere, er i forhold til ekstraarbejde under arbejdets udførelse. Det kan være, at kunden beder om at få to ekstra stikkontakter sat op. Og lidt senere beder om at få to lag gipsplader på væggen i stedet for et. Hver gang der bliver udtrykt ønske om noget ekstra, vil det koste både en ekstra regning og (måske) forsinke projektet lidt.

Mange håndværkere er jo utroligt venlige og service-mindede og udfører naturligvis det ønskede, men glemmer ofte at fortælle kunden, at ekstraønskerne koster penge og tid. Og så står man ofte lige omkring opgavens færdiggørelse og mangler et par dage i tidsplanen og smider også nogle ekstraregninger på bordet – hvilket så overrasker kunden.

Pointen er: Det er naturligvis 100 procent reelt, at ekstraønsker kan koste ekstra betaling og forlængelse af tidsplanen, men det skal man som håndværker huske at sige til kunden undervejs. Ellers får man bøvl over noget, der faktisk er helt i orden.

- Prioritér projektledelsen, især hvis man er hovedentreprenør og dermed har ansvaret for den daglige koordinering af byggepladsens forskellige fagområder. Jeg kender masser af dygtige tømrere, murere og så videre, men ikke så mange der er dygtige projektledere. Og projektledelse handler jo om både koordinering, kommunikation, styring af økonomien, styr på aftaler og så videre.

- Brug nu projektmateriale (hvis der foreligger sådan et). Alt for ofte oplever jeg, at håndværkere "gør som de plejer" i stedet for at læse konkret i projektmateriale. "Vi har sat en dampspærre op før", tænker de måske, men hvis der er kommet nye officielle normer og krav til dampspærremontage, så vil det være skrevet ind i projektbeskrivelsen, og så er det altså det, der gælder. ■

Arkitekt og byggerådgiver Jan Felland fra firmaet Arkinaut Arkitekt- og byggerådgivning ApS har erfaring fra en lang række byggeprojekter og påpeger blandt andet, at hvis et byggeforløb skal lykkes, skal der være styr på en lang række forhold. Herunder tidsplanen, økonomien, kvaliteten og lovgivningen.



Foto: Jan Felland



Foto: Anders Johansen-Bain

Snedker Anders Johansen-Bain har både erfaring med selv at løse opgaver for kunder og at lede et hold af håndværkere, der løser større opgaver.



Foto: Colourbox

Vi har også spurgt en håndværker, hvilke ønsker man som håndværker har til kunderne.

Vi har talt med snedker Anders Johansen-Bain, der både har erfaring med selv at løse opgaver for kunder og at lede et hold af håndværkere, der løser større opgaver. Han har følgende:

6 ønsker til boligejere

- 1.** Når du som kunde tager fat i en håndværker, vær da klar med dine forventninger for, hvad din tidsramme er, både for at håndværkeren vender tilbage med et tilbud og med hensyn til udførelsen af opgaven.
- 2.** Som håndværker, der ser på en opgave, får vi som udgangspunkt ikke betaling for at udarbejde et projekt, så sæt dig ind i hvad du vil have lavet, eller kontakt en håndværker, og giv ham betaling for at komme med gode råd og sparring. Dette er der også rådgivere, der lever af.
- 3.** Som kunde betaler du for håndværkeren, når der er lavet en aftale. Hav respekt for håndværkeres tid, især før der er en aftale. Her arbejdes der "gratis".
- 4.** Når en aftale er indgået om en slutdato, så er det den, der stiles efter, men du skal som kunde vide, at der kan være forhold undervejs, der kan påvirke tiden. Det vigtige her er at have en god dialog hele vejen igennem projektet.
- 5.** Hvis der er flere, der giver tilbud, så vær sikker på, at der gives tilbud på det samme grundlag, ellers er det spild af tid for håndværkeren, der gerne vil lave det ordentligt, da han bliver for dyr. Og du som kunde har ikke mulighed for at sammenligne priserne ordentligt, hvis ikke de er lavet ud fra samme grundlag.
- 6.** Som håndværker giver vi en del af os selv, når vi giver en pris. Det er ok, hvis det er for dyrt, eller hvis du har fundet en anden, men meld tilbage, lige meget hvad der bliver besluttet. Tænk over, at du gerne vil vide, hvornår du får tilbuddet. Det samme gælder den anden vej – vi vil også gerne vide, om du ønsker at gå videre med os, eller om sagen kan afsluttes.

Når boligejeren er blevet enig med en håndværker om, at han eller hun skal løse en opgave, påpeger Anders Johansen-Bain, at der er tre ting, der er vigtige, for at boligejeren og håndværkeren løbende får afstemt, at opgaven løses på den rigtige måde: Kommunikation, kommunikation og kommunikation.

I den forbindelse har han dog en bøn til boligejere. Det er, at de husker, at håndværkere typisk har lidt andre arbejdstider end andre. De går i gang tidligere for at få mest muligt ud af dagen, og det betyder, at de også går tidligere i seng.

Boligejerne bedes derfor huske, at selv om de pludselig får en dybsindig tanke om deres byggeprojekt sent på aftenen, er det ikke sikkert, at håndværkeren er frisk til at høre om den i telefonen lige på det tidspunkt. ■