

De vloeren branche zit vol vakmanschap, passie en ervaring — maar ook vol eigenwijsheid. Soms is die eigenwijsheid een kracht, soms een valkuil. In deze column neemt Benno Broen u mee in herkenbare praktijkvoorbeelden, scherpe observaties en een vraag die iedere vakman zichzelf zou moeten stellen: hoe eigenwijs bent ú eigenlijk?

Over de auteur

Benno Broen is erkend onafhankelijk en gerechtelijk deskundige in vloeren, eigenaar van Floor Inspector, Floor Tech Tools en FloorProtector. Met tientallen jaren ervaring in de vloeren branche, zowel als uitvoerend vakman als in adviserende en inspecterende rollen, combineert hij praktijkkennis met een scherp oog voor kwaliteit, techniek en samenwerking.

Titel:

Eigenwijs

Door: Benno Broen

Vaklieden, ik hou ervan!

Ik kan er uren naar kijken. Het ritme, de concentratie, de vaardigheid waarmee ze hun werk doen. Vaak zijn het mensen die al jaren in hun vak zitten, die hun gereedschap kennen als hun eigen broekzak en die precies weten hoe ze een probleem moeten oplossen, of beter gezegd: hoe zij vinden dat het moet worden opgelost.

En ja, ik ben me er terdege van bewust dat lang niet alles volgens het boekje gebeurt. Sterker nog: dat is misschien wel één van de meest voorspelbare onderdelen van het vloeren vak. Er wordt geïmproviseerd, shortcuts worden genomen en voorschriften worden soms gezien als vriendelijke suggesties.

Maar hé, dat is hun risico. Niet het mijne.

Hoe wrang het ook klinkt: hoe meer fouten zij maken, hoe meer werk ik krijg. Want ik word vaak pas gebeld als het misgaat. Dan

sta ik daar. Soms als scheidsrechter, soms als detective en soms als boodschapper van slecht nieuws.

Ik weet ook dat de vakman of vakvrouw niet altijd de veroorzaker van de klacht is. Toch staan ze er vaak middenin. En dat kost hen niet alleen tijd, maar ook energie. Negatieve energie.

Trots en schaamte

Vaklieden zijn vaak eigenwijs. Soms uit trots; “Ik doe dit werk al 25 jaar, ik weet echt wel hoe het moet.” Soms uit schaamte, niet willen laten zien dat je iets niet weet, bang om dom over te komen.

Ik zie het direct als ik een producttraining geef of bijwoon. De houding spreekt boekdelen: armen over elkaar, blik op de klok. Of juist de vragen; soms scherp en inhoudelijk, soms ontwijkend. En vaak ook helemaal geen vragen.

Die eigenwijsheid heeft twee gezichten. Aan de ene kant de vakman die precies weet waar hij mee bezig is en vanuit ervaring slimme keuzes maakt. Aan de andere kant de vakman die, door gebrek aan kennis of voorbereiding, risico's neemt die hij zelf niet eens doorheeft.

Voorbeelden uit de praktijk

Ik denk terug aan een inspectie bij een prachtige eiken vloer in een vrijstaande woning. De bewoners klaagden over kieren. Volgens de legger was het de schuld van de luchtvochtigheid in het huis. Toen ik mijn metingen deed, bleek de relatieve luchtvochtigheid inderdaad rond de 35% te liggen, veel te laag. Maar de oorzaak lag niet alleen bij de bewoners. Bij oplevering had de legger hen niets verteld over het belang van een constante luchtvochtigheid. Geen folder, geen waarschuwing, geen nazorg.

Toen ik dat aan hem vroeg, zei hij: “Ach, ze vragen er toch nooit naar.”

Dat is eigenwijsheid die geld kost, en niet alleen bij de klant.

Een ander voorbeeld: een renovatieproject in een appartementencomplex. De vloerlegger had netjes gewerkt, maar bij de overgang naar de keuken was er duidelijk hoogteverschil. Toen ik vroeg of hij de ondervloer had gecontroleerd, antwoordde hij: “Nee, dat is de verantwoordelijkheid van de aannemer.” Formeel misschien waar. Maar wie staat er straks in de woonkamer om de klacht te bespreken? Precies.

Het wederzijds onbegrip

Ik hoor in netwerkbijeenkomsten wel eens iemand verzuchten: “Het is zo jammer dat die vloerlegger zich niet kan verkopen.”

Dan kan ik het niet laten om te antwoorden: “Dat is apart, want die vloerlegger vond het ook jammer dat jij zelf die vloer niet kon leggen.”

Specialisten kijken vaak naar elkaar alsof de ander iets simpels doet. Totdat je het zelf moet doen.

Mijn eigen eigenwijsheid

Ik was zelf ooit vloerlegger. En ik durf te bekennen dat ik misschien nog wel eigenwijzer was dan de gemiddelde hedendaagse vakman.

Wanneer er zich een webbouwer meldde, dacht ik: “Dat kan ik zelf ook.”

Als er een accountmanager langskwam met een mooi verkoopverhaal: “Dat kan ik zelf ook.”

En als er een marketingspecialist langskwam: “Dat kan ik zelf ook.”

Maar hoeveel uren heb ik niet gestoken in het leren van iets waar ik misschien 20% van hun niveau bereikte? Hoe vaak ging het niet mis? Hoeveel geld en frustratie heeft het me gekost?

Mijn inzicht kwam pas later: anderen zijn op bepaalde vlakken gewoon beter dan ik. En in dezelfde tijd dat ik worstelde met hun vak, kon ik meer verdienen door mijn eigen vak uit te oefenen. Mooie vloeren leggen en klanten blij maken.

Loslaten is moeilijk

Toch bleef het lastig om dingen uit handen te geven. Ik kende de klant, wist waar hun prioriteiten lagen. Ik kende de producten en de verwerkingsvoorschriften. Ik had zelf de voorinspectie gedaan en wist dus waar de aandachtspunten zaten. Dat gaf me het gevoel dat ik het beter én sneller kon.

Maar dat gevoel is precies wat veel vaklieden in de problemen brengt. Denken dat jij het als enige goed kunt, maakt je blind voor betere of simpelweg andere oplossingen.

Een verdeelde branche

Wat ik jammer vind, is dat onze branche zo versnipperd is. Er is veel eilandvorming. Er zijn vakgroepen, leveranciers, opleiders, branche organisaties, maar echte samenwerking zie ik niet. Slechts een kleine groep vaklieden helpt elkaar onderling vooruit.

Ik heb inspecties gedaan waar drie verschillende partijen elkaar de schuld gaven: de vloerlegger, de leverancier van de dekvloer en de fabrikant van de eind vloer. Iedereen wees naar de ander. En de klant? Die zat met een vloer met gebreken en nul vertrouwen in wie dan ook.

Als ik opnieuw mocht beginnen

Zou ik het anders aanpakken? Absoluut.

De marketing zou ik bij mijn leveranciers neerleggen. Laat hen maar zorgen voor de zichtbaarheid.

De verkoop zou ik versterken met een cursus eerlijke verkooptechnieken.

De marges zou ik overlaten aan de accountant, die het op feiten berekent in plaats van op gevoel.

De voorinspecties zou ik nog beter documenteren, omdat techniek en regelgeving continu veranderen.

Want één ding weet ik zeker: veel klachten ontstaan ná het leggen.

De onbekende wereld van de consument

Consumenten weten vaak niets van bouwen, dekvloeren, vloerverwarming, opstook en opstart protocollen, of van de invloed van luchtvochtigheid op een vloer. Toch zijn zij degenen die met het product gaan leven.

Ik had ooit een klant die klaagde over kiervorming in de vloer. Na inspectie bleek dat ze de vloerverwarming in het weekend van 18 naar 35 graden hadden gezet “om het lekker warm te krijgen”. Toen ik de datalogger uitlas, keken ze me aan en wisten genoeg.

Strakkere regels

Elke vloerlegger krijgt hier vroeg of laat mee te maken. Hoe eigenwijzer hij of zij zich opstelt, hoe strakker de regels worden. Niet door mensen zoals ik, maar door fabrikanten, normering instanties en uiteindelijk de wetgeving.

Elke fout, hoe klein ook, kost geld. En dat geld moet ergens vandaan komen.

Eigenwijsheid als kracht én valkuil

Eigenwijsheid is niet per definitie slecht. Het betekent dat je vertrouwt op je ervaring, dat je keuzes durft te maken. Maar het kan ook betekenen dat je jezelf afsluit voor nieuwe kennis, nieuwe technieken of simpelweg een andere manier van kijken.

Ik ken leggers die al 30 jaar hetzelfde doen. Hun argument: “Het werkt toch?”

Tot de dag dat het misgaat en ze ontdekken dat de materialen, de ondervloeren en de omstandigheden zijn veranderd.

Tot slot – jouw keuze

De vraag is niet of je fouten zult maken. Die maak je. Ik ook. De vraag is: leer je ervan, of blijf je vasthouden aan hoe je het altijd hebt gedaan?

Je kunt blijven roepen dat de regels te streng worden, dat de klant onwetend is en dat de marges te klein zijn. Maar dat verandert niets. Wat wél iets verandert, is kijken naar wat jij vandaag kunt verbeteren. Welke kennis je kunt opdoen, welke samenwerkingen je kunt aangaan, welke gewoontes je kunt loslaten.

Want in deze branche geldt één simpele waarheid: wie stopt met leren, loopt achteruit.

Dus, hoe eigenwijs ben jij eigenlijk?

Eigenwijs genoeg om te blijven doen wat je altijd deed, of eigenwijs genoeg om te veranderen?