

Kommunikation mellem faggrupper er vejen til færre fejl og mangler

Tømrerfirmaet Egil Rasmussen A/S tager kommunikationen alvorligt. Med inspiration fra et tidligere projekt har de netop afsluttet et boligrenoveringsprojekt, hvor der blev sat fokus på kommunikationen mellem de forskellige faggrupper. Fejlprocenten kom helt ned på 0,6 % - gennemsnitligt er fejlprocenten imellem 4 og 10 % af den samlede entreprise. I dette tilfælde ville det værste scenarie have været en udgift til fejl og mangler på 4 mio. kr. I stedet blev udgiften 240.000 kr.



Tømrerfirmaet Egil Rasmussen A/S
– er et tømrer-/snedkerfirma med
80-100 medarbejdere, hovedsageligt
faglærte.



Egil Rasmussen a/s

Tværfagligt byggemøde: Entrepriseleder Jørgen List Petersen fra tømrerfirmaet Egil Rasmussen, elektriker Ronnie Sabroe, VVS'er Brian Møller og tømrer Morten Kronborg diskuterer opgaven med indsætning af nyt køkken. Foto: Helene Bagger

Bedre kommunikation giver færre fejl

Tømrerfirmaet Egil Rasmussen vandt en opgave på renovering af 600 lejligheder. Og med erfaring fra et tidligere projekt, der satte fokus på kommunikationen mellem faggrupperne, ville de fortsætte denne retning, for at minimere fejl og mangler ved projektets afslutning. Og det lykkedes – med ét simpelt værktøj: Bedre kommunikation.

De startede, da tidsplanen skulle lægges. Her blev der indkaldt beslutningsdygtige personer fra alle faggrupper – mestre og sjakbajser, og i fællesskab blev der lagt en tidsplan over, hvornår de forskellige faggrupper udførte bestemte opgaver. Her deltog alle faggrupper: Nedbrydere, gulvlæggere, køkkeninstallatører, VVS'ere, elektrikere, malere og tømrere. Derudover blev der holdt 1-2 møder ugentligt, hvor alle faggrupper var repræsenteret, sammen med ingeniører, bygherre og projekteringsansvarlige. Disse møder blev holdt i en af de lejligheder, der var under renovering. På møderne blev grænseflader og rækkefølgen af kommende opgaver drøftet, og der blev evalueret, så allerede skete fejl ikke blev gentaget.

Møderne skabte god kommunikation på tværs af faggrænser, og deraf mere arbejdsglæde

Jørgen List Petersen

- Hvis du ikke ved, hvordan du skal lave tingene, så er chancen for at gøre det forkert jo meget større, end hvis du ved, hvordan du skal lave det. Møderne fungerer som en spiseseddel for, hvordan tingene skal gøres, fortæller Jørgen List Petersen, bygningskonstruktør og entrepriseleder hos Egil Rasmussen A/S.

I starten er møderne relativt lange – 1-1 ½ time – for der er mange ting, der skal gennemgås detaljeret. Men til sidst tager møderne kun fem minutter. Ifølge Jørgen List Petersen kan alt diskuteres:

- Det kan fx være oprydningen – at nogen stiller affald og materialer irriterende steder, eller spørgsmålet om, hvor højt køkkenvasken skal sidde. Det kan være små ting, der skal ændres, for at

arbejdsgangene bliver lettere, men frem for alt, at vi samlet får lavet den rigtige løsning.

En fejlprocent på 0,6 af entreprisensummen

Formålet med at bruge tiden på at holde møder er at undgå fejl, og at lære af de fejl, som allerede er sket, lette arbejdsgangene og ikke mindst undgå at komplicere arbejdet ved, at en radiator bliver monteret, førend fodlisterne er sat på. Og med en fejlprocent på 0,6 har kommunikationsindsatsen hjulpet:

- Alle faggrupper inddrages i beslutningsprocessen, inklusiv ingeniøren. Ingeniøren kan så gå tilbage og tegne ændringerne – mens vi og håndværkerne kan fortsætte vores arbejde med den nye løsning. Og det er faktisk det primære i det



Tømrer Morten Kronborg og VVS'er Brian Møller arbejder tæt sammen om opgaverne på en større entreprise i Kolding. Det giver færre fejl og dermed gladere kunder. Foto: Helene Bagger

Det sparer tid og der kommer færre fejl, forklarer Jørgen List Petersen.

For kunderne – beboerne i lejlighederne, der blev boende under renoveringen, samt bygherren, har kommunikationsindsatsen haft stor betydning. Lejlighederne var færdige til tiden, og der var langt færre fejl og mangler, der skulle rettes.

Bedre samarbejde på tværs af faggrupper

For medarbejderne var der også en gevinst: Møderne skabte god kommunikation på tværs af faggrænser, og deraf mere arbejdsglæde. Der var skepsis fra især akkord-medarbejdernes side om værdien af at holde møde – men den blev overvundet:

- Til at starte med tænkte de, at det jo er spild af tid at stå og snakke. Men lynhurtigt finder de ud af, at tiden, de bruger én eller to gange om ugen, sparer dem for måske fire-fem gange bøvl i løbet af ugen. Og har de nogle svende, der bare arbejder derudaf, så de pludselig skal rette noget i 9 lejligheder – ja, så løber det jo hurtigt op. Så deres skepsis forsvandt. Efterfølgende har jeg talt med dem, og alle er glade, for alle vinder og tjener flere penge på det her. For

det første bliver det et rart sted at være, fordi alle taler sammen. For det andet, så tjener alle parter penge på det. Det er jo en af årsagerne til, at vi er der, forklarer Jørgen List Petersen.

Bygherren satte en bonus på højkant, hvis fejlprocenten var under én. Og det var den – så pengene blev brugt til fælles arrangementer som bl.a. gokart – hvilket yderligere gjorde arbejdsmiljøet bedre. Så både bygherren, Egil Rasmussen A/S og de forskellige faggrupper vandt på den bedre kommunikation.

Fejl og mangler reduceret med 75 %

På landsplan ligger gennemsnittet af fejl og mangler et sted imellem 4-10 % af entreprisensummen. På dette projekt ud-

gjorde fejl og mangler blot 0,6 %. Så for Egil Rasmussen A/S, var der en åbenlys økonomisk fordel. Når Jørgen List Petersen bliver spurgt om, hvad han vil give videre til andre virksomheder i branchen, kommer svaret prompte:

- Den enkelte håndværker vil jo gerne undgå at lave fejl – men det er svært at undgå at lave fejl, hvis der er mangelfuld information. De mærker det på akkorden, hvis ikke de arbejder hurtigt nok. Men de to ting er irritationsmomenter, som kan fjernes ved, at man kommunikerer bedre og oftere. Det betaler sig simpelthen i det lange løb. Ledere og rådgivere bruger også meget færre ressourcer på det, når tingene kører.

Det kan være små ting, der skal ændres,

for at arbejdsgangene bliver lettere,

men frem for alt,

at vi samlet får lavet den rigtige løsning

Jørgen List Petersen