



Client Management

Dankzij de opdracht voor het bouwen van een weekendhuis slaagde Edith Farnsworth erin een intieme relatie aan te knopen met de door haar zeer bewonderde architect Mies van der Rohe. Maar toen het huis na vier jaar ook daadwerkelijk gebouwd werd (Mies was een trage tekenaar), betekende het product van hun relatie ook meteen het einde ervan. Al tijdens de bouw bleek dat

tussen droom en daad soms nare complicaties zitten. Het dak lekte, het vele glas leidde tot excessieve condensatie, en in de open haard kon niet gestookt worden zonder het hele huis onder de rook te zetten. Om er maar een paar te noemen. Farnsworth daagde Mies voor de rechter, verloor haar zaak, maar bleef desondanks twintig jaar in het huis wonen.

De meeste opdrachtgevers hebben gelukkig minder scrupules, en hun wensen zijn duidelijk. Functioneel, gebruiksvriendelijk en duurzaam is voor de meeste belangrijker dan esthetische kwaliteit en uitstraling. En natuurlijk op tijd en voor de afgesproken prijs. Tegelijkertijd hopen opdrachtgevers allemaal stiekem dat ze niet krijgen wat ze gevraagd hebben, maar dat hun droom wordt waargemaakt. Als ontwerper worden u daarbij niet zelden paranormale gaven toegedicht om er achter te komen wat die droom is. Ook wordt nog eens van u verwacht dat u wonderen doet geschieden door hem nog uit te voeren ook.

Voor u als professional ligt de zaak meestal duidelijk. Drie dingen staan al bij het begin vast; het is zeker niet zo simpel als de opdrachtgever het zich voorstelt; het zal zeker niet zo snel gaan als de opdrachtgever denkt; het zal zeker meer gaan kosten dan de opdrachtgever verwacht. Ergens tijdens het proces moet u dat uw opdrachtgever gaan vertellen. Meteen tijdens het eerste etentje, tussen de soep en de aardappelen, lijkt doorgaans niet het goede moment. Maar de boel op zijn betoop laten en de klant voor voldongen feiten stellen, leidt uiteindelijk ook tot drama's.

Hoe manage ik mijn opdrachtgever? Wie een auto koopt wordt terzijde gestaan door een deskundige verkoper, die kennis heeft van het aanbod op de markt, zich inleeft in uw wensen, en u terzijde staat bij het nemen van beslissingen. En die uiteindelijk de auto rijklaar aan u oplevert. Bij ontwerpen ligt dat gecompliceerder; er is immers nog niets wat lijkt op de unieke wensen van uw klant (sic), en ontwerpen is zowel voor u als voor de opdrachtgever een proces waar veel gevoel, emotie en meeleven aan te

pas komt. Van belang is dus het managen van de **verwachtingen** van de opdrachtgever. Opdrachtgevers zijn terecht niet blij als ze de fouten van anderen moeten betalen, maar als hun de relatie tussen (ontwerp)beslissingen en kostenverhoging of vertraging tijdig en duidelijk wordt uitgelegd, zijn het over het algemeen best redelijke mensen. En als u ze van tevoren inzicht geeft in het verloop van het ontwerp- en uitvoeringstraject, dan blijkt zelfs de onvermijdelijke heibel tijdens de uitvoering overkomelijk.

Ergens halverwege de bouw van Fallingwater schreef Frank Lloyd Wright aan zijn opdrachtgever: "I don't know what kind of architect you are familiar with, but it apparently isn't the kind I think I am. You seem not to know how to treat a decent one. I have put so much more into this house than you or any other client has a right to expect that if I haven't your confidence - to hell with the whole thing."

Waarop zijn opdrachtgever terugschreef: "I don't know what kind of clients you are familiar with but apparently they are not the kind I think I am. You seem not to know how to treat a decent one. I have put so much confidence and enthusiasm behind this whole project in my limited way, to help the fulfilment of your efforts that if I do not have your confidence in the matter - to hell with the whole thing."

P.S. "It is difficult for me to conceive that a man of your magnitude and understanding could write such a letter. In deference to our past association I must naturally put it aside as if it had never been written..."

Grootse ontwerpen hebben grootse opdrachtgevers.

Kees Spanjers