

Het begint een traditie te worden. Dit jaar hield René Bont van Heijmans voor de tweede keer een online onderzoek naar de effectiviteit van gebouwenbeheer en –onderhoud.

Vertegenwoordigers van onder meer overheden, bedrijven, onderwijsorganisaties, ziekenhuizen en gemeentes reageerden. Wat zijn volgens René de drie meest opvallende punten uit het onderzoek?

19 DECEMBER 2017

“De basis van commercie is weten wat klanten willen”, zegt René, commercieel manager binnen Heijmans Utiliteit. “Daarom startte ik vorig jaar dit onderzoek. Niet alleen onder onze eigen relaties, maar onder alle grote partijen met beheer- en onderhoudscontracten boven de 100.000 vierkante meter vastgoed. Wat willen zij? Waar hebben ze behoefte aan?”

Ze willen verandering. Dat wordt al snel duidelijk bij het interpreteren van het onderzoek. Ten opzichte van 2016 signaleert René drie onderwerpen die opdrachtgevers nu belangrijk vinden:

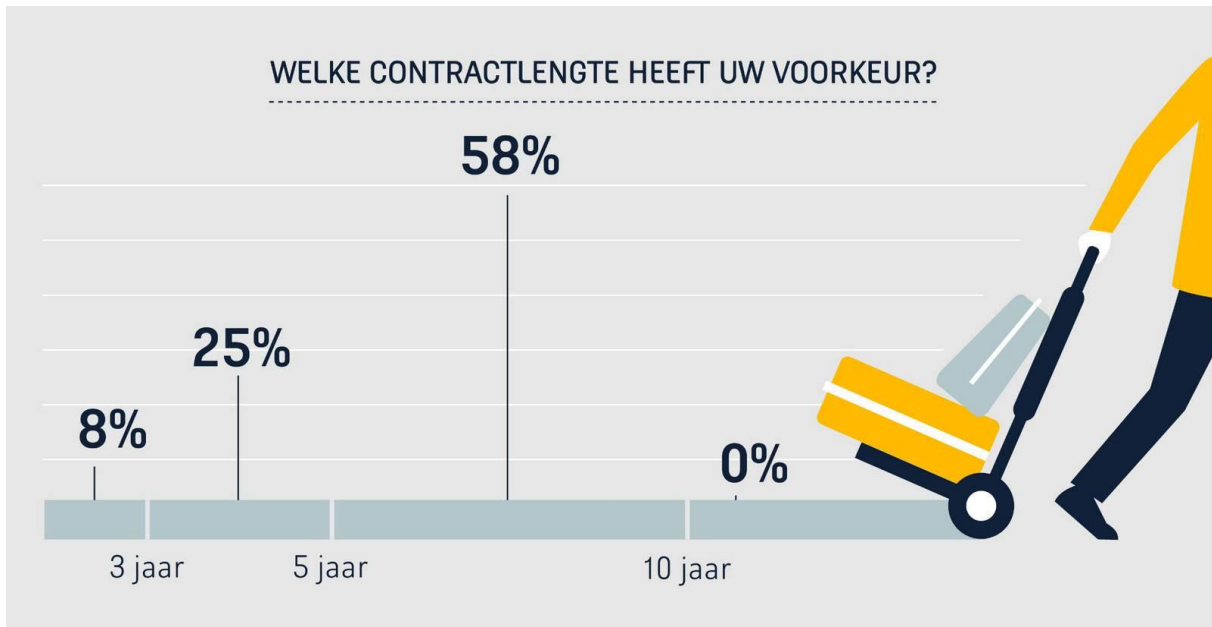
1. Meetbare samenwerking;
2. Dataverzameling en –analyse;
3. Proactief handelen.

Meetbare samenwerking

Partijen in de markt zijn volgens René steeds vaker ontevreden over de intermenselijke samenwerking binnen de afgesloten contracten. Hij vindt het ook opmerkelijk dat respondenten aangeven dat zowel zijzelf als de gebouwbeheerders nog stappen moeten zetten om tot een echt professionele samenwerking te komen.

“Ze zien het dus als een gezamenlijke opgave om de samenwerking te verbeteren. Dat is nieuw, maar een positief signaal. In het verleden wezen opdrachtgevers nogal eens naar de opdrachtnemer als ze vonden dat het niet goed ging. Respondenten geven aan dat ze geen contracten met een lange looptijd meer willen. Iemand schreef best een langjarige verbintenis te willen aangaan, maar dan

wel met een flexibel contract en een goede onderlinge samenwerking. Een contract dat soepel meebeweegt met veranderende omstandigheden, dat de onzekerheden van de toekomst kan opvangen.

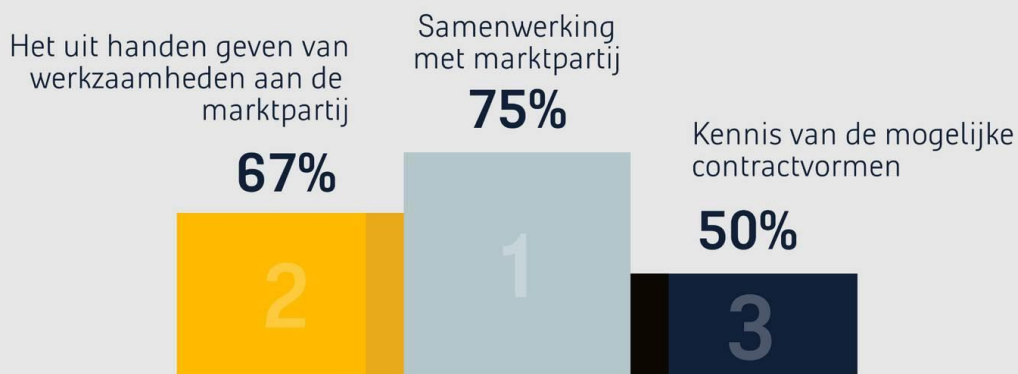


In een ideaal contract tonen beide contractanten respect voor elkaar, wordt de samenwerking elk half jaar geëvalueerd en zijn er periodiek aanpassingen mogelijk als het gaat om volumes en kwaliteit.”

Waardecreatie

Heijmans biedt dergelijke flexibele contractvormen aan, onder andere door de dienst 'Meetbare samenwerking'. Met behulp van Management Drives onderzoeken we of teamleden die het contract gaan uitvoeren, van zowel Heijmans als van een opdrachtgever, bij elkaar passen. Daarnaast kunnen we ook de samenwerking in kaart brengen als het gaat om bijvoorbeeld ambities, verwachtingen van elkaar, teambuilding en oplossend vermogen. Zo voorkom je uitspraken als 'het klikt niet tussen ons'.

WAAR MOET U ZICH ALS OPDRACHTGEVER NOG VERDER OP ONTWIKKELEN?



Rene: "Inmiddels werken we met twee klanten op deze manier samen en rollen we de flexibele contractvorm verder uit, want er is veel interesse voor. Het betekent waardecreatie voor beide contractpartijen. Wat ons betreft wordt het de standaard van de toekomst."

HOE MAAK JE EEN GOEDE SAMENWERKING MEETBAAR?

Dataverzameling en -analyse

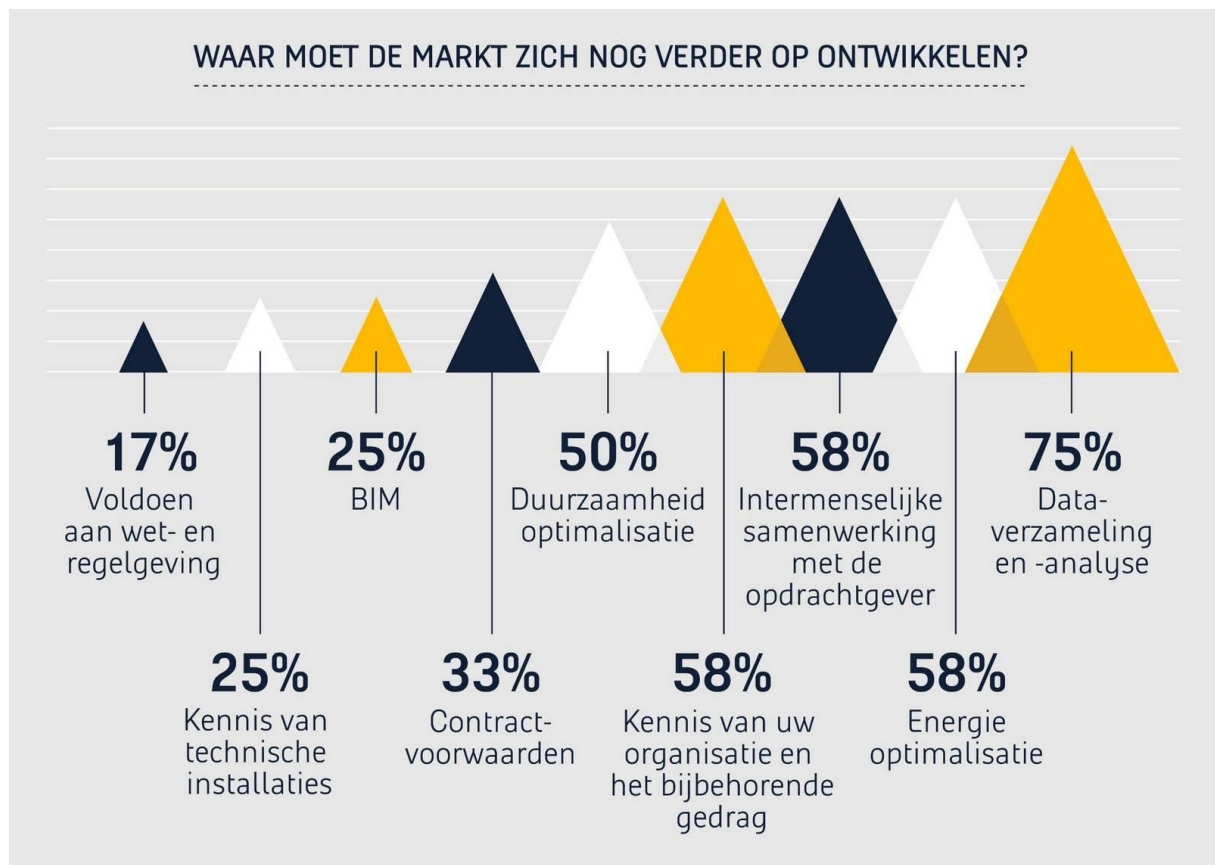
Veel respondenten van het onderzoek noemen dataverzameling en -analyse als belangrijkste verbeterpunt voor gebouwbeheerders. In gebouwen worden vaak al data verzameld om energieverbruik terug te dringen. In steeds meer kantoren zitten sensoren die allerlei variabelen meten. Steeds vaker ook worden gebouwen ontworpen aan de hand van het Building Information Model (BIM). Deze genoemde technieken leveren veel data op, die helaas niet altijd efficiënt worden gebruikt.

René: "Deelnemers aan het onderzoek willen dat de data uit alle gebouwssystemen worden gekoppeld, met als doel assets optimaal te laten renderen. Leveranciers van gebouwgebonden systemen zijn echter vaak protectionistisch als het gaat om data connectiviteit. Om die reden streeft Heijmans naar 'system integration', naar het toegankelijk maken van data om zo slimme oplossingen te creëren."

"Ons product BeSense verzamelt al veel data. We verwachten dat BeSense zo evolueert dat het gebouwbeheerssystemen gaat aansturen en data zal verbinden en analyseren. De voordelen voor

klanten zijn legio. Alleen ruimtes verwarmen waar mensen zitten, snel vrije werkplekken vinden, gemakkelijk parkeerplaatsen reserveren, een gezond binnenklimaat creëren.

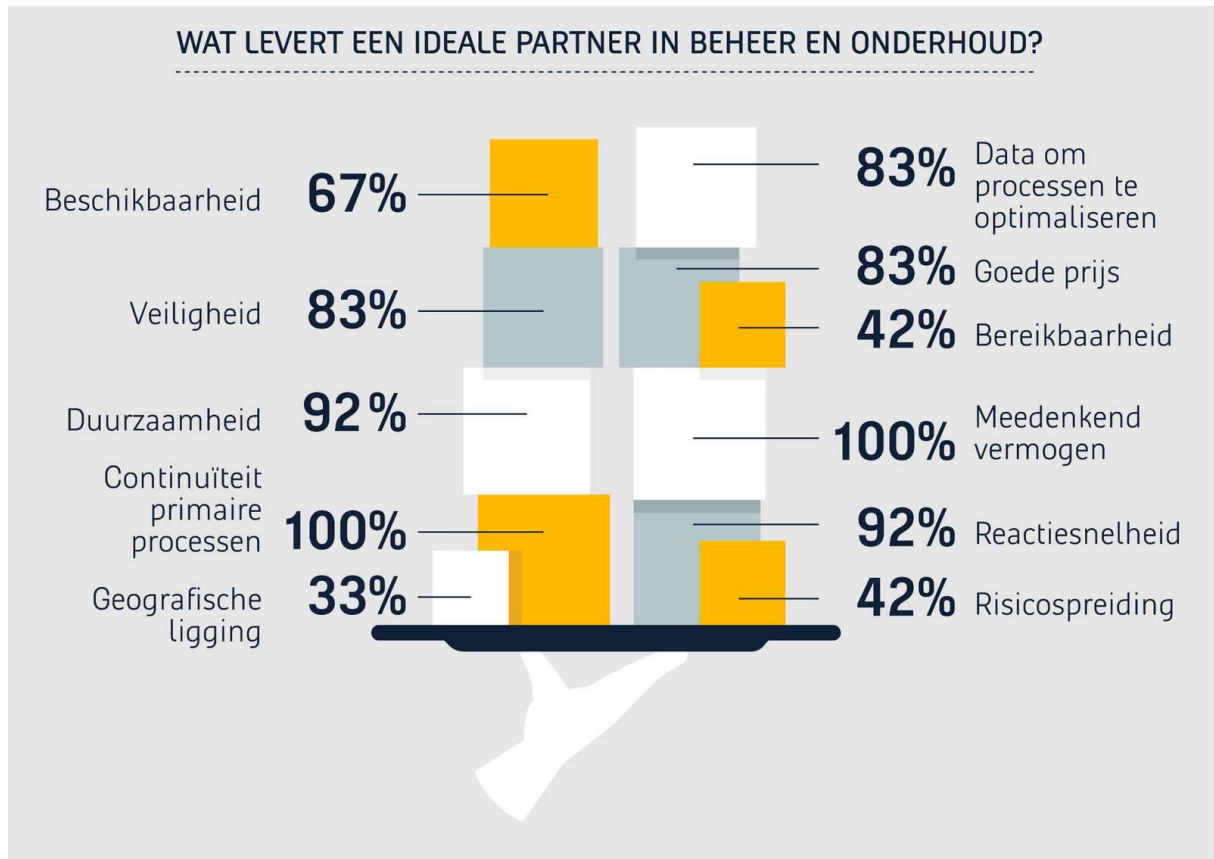
Dataverzameling- en analyse geeft eigenaren, gebruikers en beheerders van gebouwen grip, handvatten om te sturen als er problemen zijn. Als Heijmans verzamelen en analyseren we niet alleen de data, we kunnen aan de hand van de uitkomsten ook praktische oplossingen bieden en die direct uitvoeren. Alles in één.”



Marktpartijen zijn niet proactief genoeg

Geënquêteerden schrijven dat in contracten weliswaar is opgenomen dat leveranciers proactief moeten zijn, dat ze met verbetervoorstellen moeten komen op het gebied van bijvoorbeeld energieverbruik, procesverbetering, klanttevredenheid en kostenverlaging, maar ze vinden dat de uitwerking door marktpartijen onder de maat blijft.

René: "Dat geluid is niet nieuw. We weten ook waarom dit vaak zo teleurstellend verloopt. Marktpartijen leveren een inspanning, maar klanten nemen het verbetervoorstel niet over, omdat het bijvoorbeeld te duur is of onvoldoende aansluit bij de mogelijkheden die ze hebben. Vervolgens is er onvrede bij de klanten dat de marktpartij niet levert."



"We zien dat het wel werkt als in een contract een 'shared benefit model' is opgenomen. Als beide partijen het voordeel, de opbrengsten, samen delen. Dat levert een stroom verbetervoorstellen op, waar beide partijen van profiteren. Heijmans gelooft dat we met elkaar, leverancier en klant, moeten werken aan elkaars ambities.

Als je dat allebei wilt, is shared benefit een prachtig model om het vorm te geven. En dat kan ver gaan, bijvoorbeeld dat wij bepaalde kostenbesparende maatregelen bij klanten financieren. Het is wat ons betreft 'the next step' op het gebied van beheer en onderhoud. Met behulp van data proactief de processen continu verbeteren om zo storingen te voorkomen."