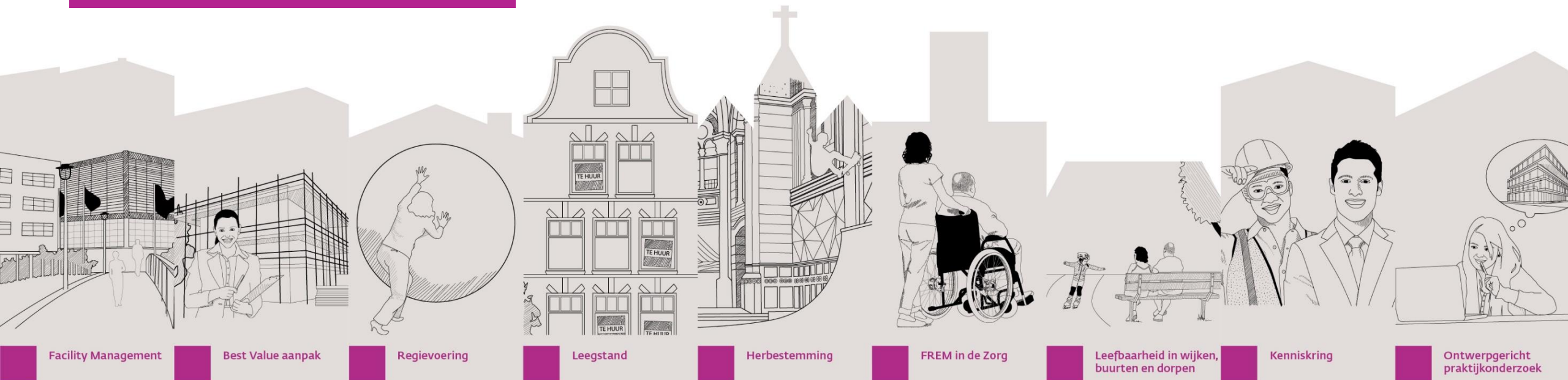


Een verhaal van de straat

21 september 2016

Joop van Duren

ZU
Zuid
Onderzoek
YD



Facility Management

Best Value aanpak

Regievoering

Leegstand

Herbestemming

FREM in de Zorg

Leefbaarheid in wijken,
buurten en dorpen

Kenniskring

Ontwerpergericht
praktijkonderzoek

Joop van Duren

- 25 jaar praktijkervaring in FM
 - Management, consultancy, profit/non profit
- 12 jaar senior docent HSZuyd
 - Strategic FM
 - Procurement/outsourcing/tendering
 - Organisational structuring
- PhD June 5th 2013
 - Innovative tendering in construction industry: **BEST VALUE**
- Lector Facility Management March 1th 2015

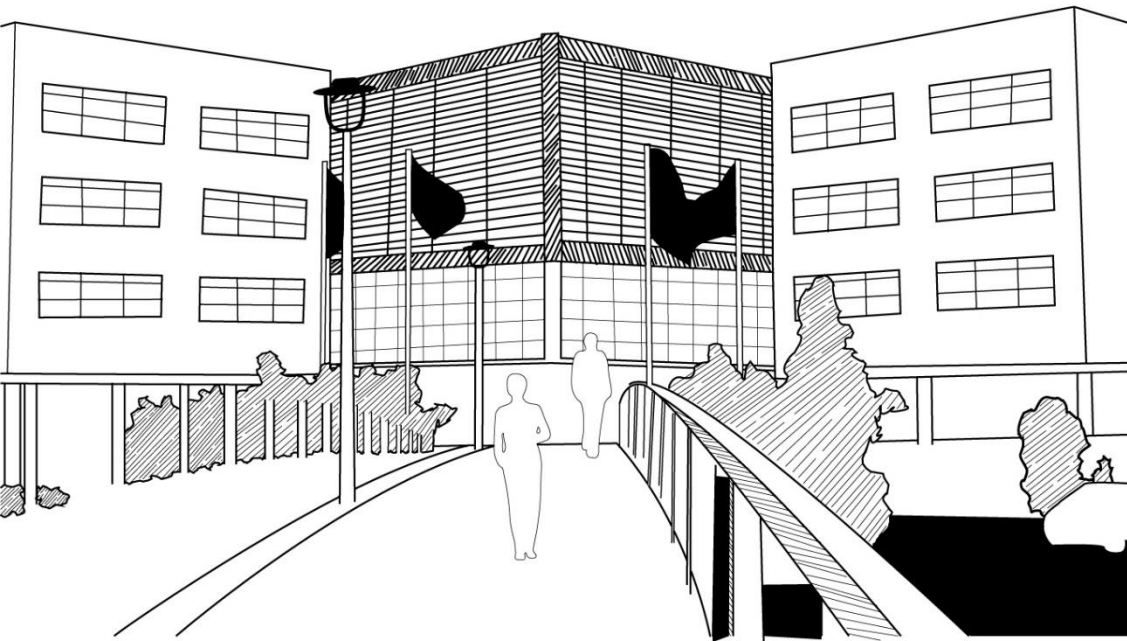
Facility Management

- Praktijk onderzoek
 - Om de praktijk een stap verder te helpen
 - Om opleiding actueel te houden
 - Om docenten te professionaliseren
- Naar:
 - Leegstand en herbestemming
 - Leefbaarheid in wijken
 - FM in de zorg
- Kenniskring:
 - 5 docenten (0,2)
 - Uit 3 faculteiten

FREM (1)

Facility en Real Estate Management (FREM)

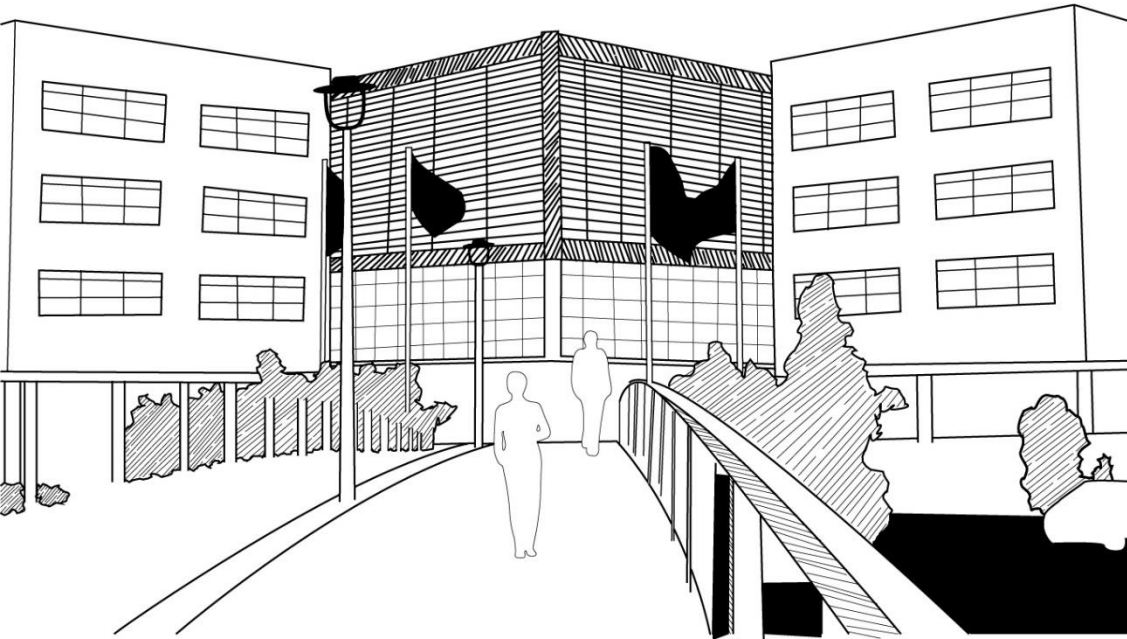
- twee werelden
- die meer in samenhang beschouwd moeten worden
- in het belang van slimme exploitaties en tevreden gebruikers
- in het belang van gebouw 'performance' waar gebruikers voor te vinden zijn.....



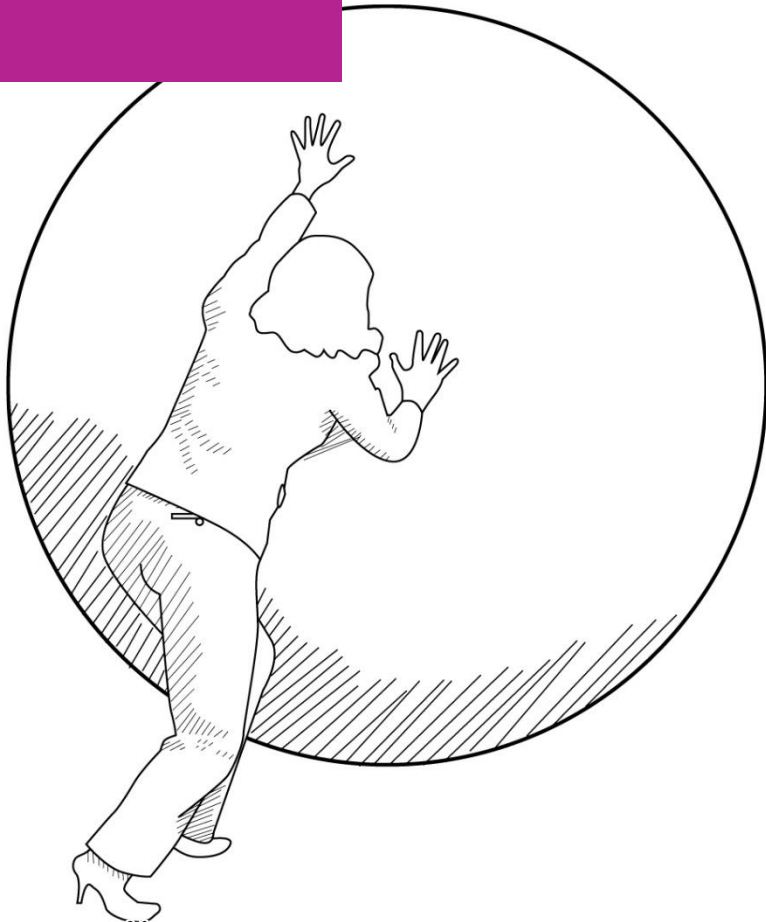
FREM (2)

Facility en Real Estate Management (FREM)

- *'fit for use'*
- omgeving & services
- creëren, onderhouden en managen
- door integratie van mensen, processen, ruimte en technologie



Regie



Regievoering

- vraag inventarisatie en –articulatie
- de vraag achter de vraag
- organiseer de dienstverlening
- koop in o.b.v. *best value* approach
- leveranciersmanagement
- evalueren en verbeteren

Wat is nu eigenlijk regie?



Regie

Van Dale zegt:

“ inhoudelijke artistieke leiding of coördinatie, sturing en leiding”

Kenmerken van regie:

- Het gehele (dienstverlenings-) proces overzien.
- Zorgen dat de werkelijke vraag wordt vertaald in een adequate dienstverlening.
- De vinger aan de pols houden.
- Voortdurend bijsturen, indien nodig, zodat:
 - de dienstverlening ook adequaat blijft,
 - kwaliteit wordt geleverd voor
 - de afgesproken prijs.
- Zorgdragen dat er (efficiënt en effectief) wordt samengewerkt in de keten.
- Continu verbeteren.

De praktijk

- We denken vaak te weten wat de klant wil en verifiëren dit te weinig
- We kopen nog te vaak vanuit 'low bid environment' in
- Systematische monitoring en daaraan gekoppelde verbetercycli ontbreken vaak
- Wordt er wel gestuurd, dan is dat 'incident driven'

Aanbevelingen

- Systematiseer vraag inventarisatie en -articulatie
- Maak telkens een bewuste keuze voor best value of low bid
- Selecteer een klein aantal ('happy few') indicatoren, monitor deze actief en borg dat verbeterpunten ook daadwerkelijk tot uitvoering en het gewenste resultaat komen

Flexibiliseer de huisvesting!

- // Mensen staan centraal, niet gebouwen
- // Privaat eigendom brengt langdurige betrokkenheid
- // Denken in waarde-ontwikkeling minder in opbrengsten
- // Economisch duurzaam (herstructureren vs nieuw)
- // Hotelier in plaats van ingenieur
- // Mix van urbane functies (Werken Plus)
- // Eerst denken en dan ook meteen doen!
- // Geen eindplan maar een visie met procesafspraken

Service!

- // Dienstverlening wordt belangrijker
- // Eigenheid, authenticiteit
- // Beleving, wow.....
- // Hospitality, sfeer
- // Dynamiek, innovatie
- // Nieuwe mogelijkheden
- // Relaties, netwerken
- // Leefwereld centraal, systeemwereld ondersteunt

Leefbaar- heid in wijken

Gaat over:

de mate waarin de *ervaren* leefomgeving tegemoet komt aan de wensen van de bewoners.

- (sociale) voorzieningen in de buurt
- omgevingsfactoren (economisch, (arbeids)markt, politiek en ecologisch)
- sociale kring, burens en wijkgenoten
- dreiging/veiligheid in de buurt
- woonsituatie/waardering eigen woning

Leefbaar- heid in wijken

Staat onder druk:

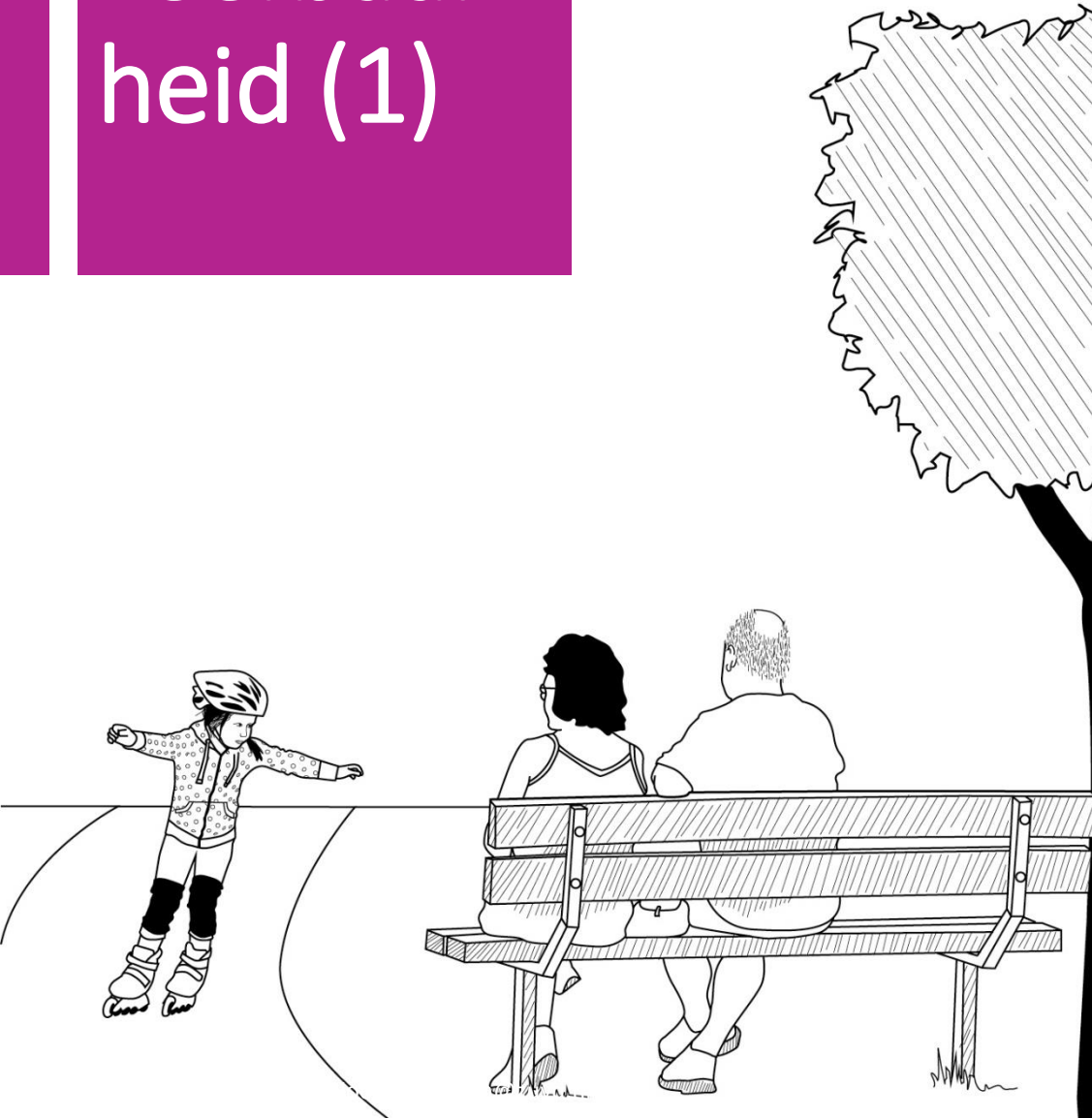
- Krimp, vergrijzing, ontgroening
- Omslag van verzorgingsmaatschappij naar participatiemaatschappij
- GGZ Bezuinigingen
- WMO veranderingen en bezuinigingen
- Impact digitalisering (online handel)
- Ouder worden en langer thuis wonen
- Verschraving van voorzieningen
- Mismatch woningmarkt
- Leegstand en verpaupering
- Gebrek aan cohesie in buurten

Zoeken naar antwoorden

Vraagt om paradigma veranderingen:

- Multidisciplinair
- Bottom up
- Burger in the lead
- Instituties moeten durven loslaten
- Grotere rol en verantwoordelijkheid in de wijken en buurten
- Van grootschalig naar kleinschalig
- Van intramuraal naar extramuraal
- Van burger participatie naar gemeente participatie
- Van 'maakbaarheidsdenken' naar scrum aanpak

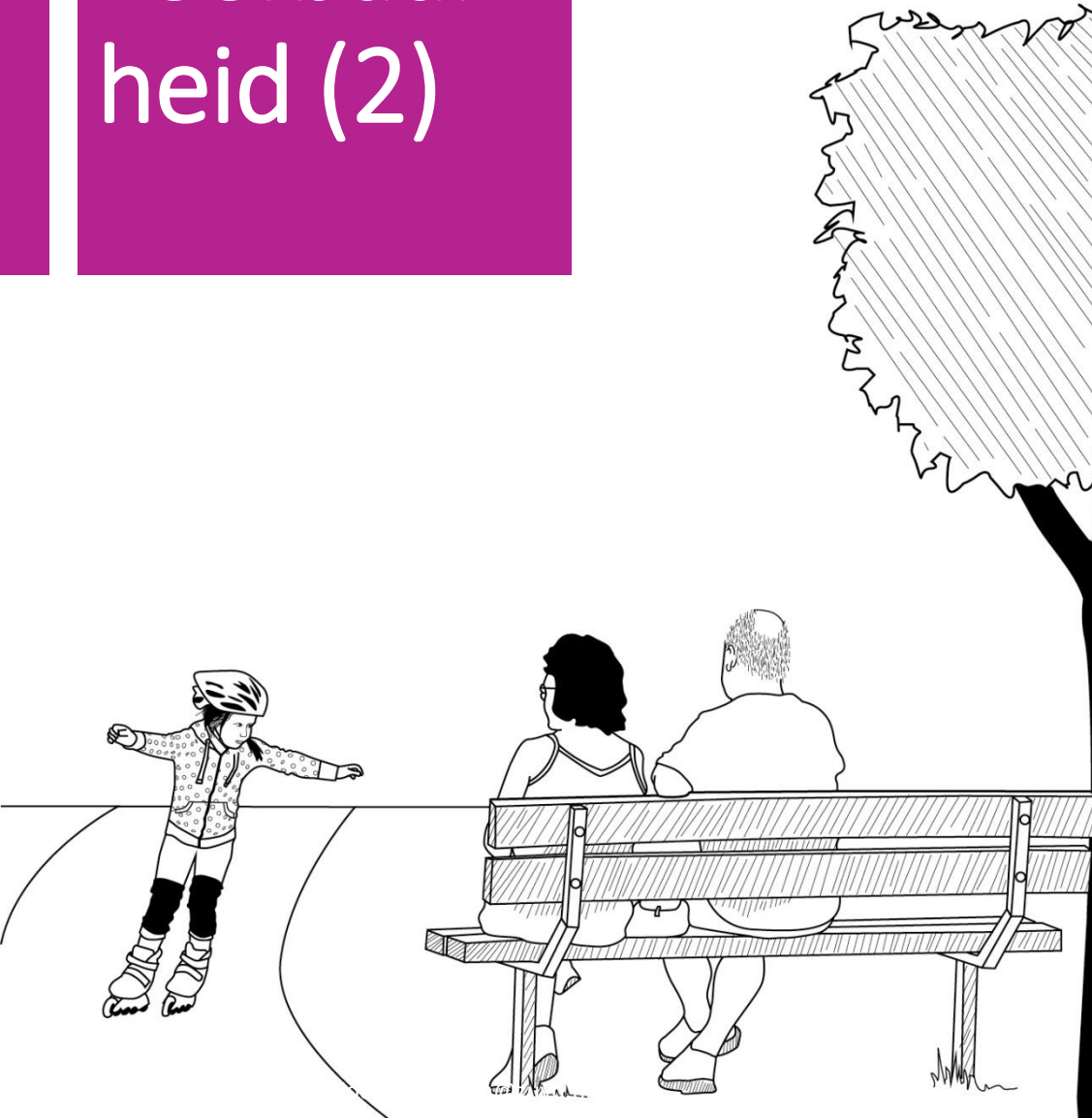
Leefbaar- heid (1)



Leefbaarheid in wijken, buurten en dorpen

- dagbesteding 'anders'
- van lineaire naar circulaire economie
- *'smart cities'*
- leven *met* de buurt
- burgers *'in the lead'*
- cohesie

Leefbaarheid (2)



Leefbaarheid in wijken, buurten en dorpen

- Hoe kunnen we m.b.v. facilitaire regie de neuzen van alle betrokkenen richten op het bieden van optimale support?
- woning coöperaties, zorgorganisaties
- commerciële dienstverleners, gemeenten
- welzijnswerk, politie
- burgers en ondernemers
- regisseurs?!

Leegstand



Leegstand

- NL is niet vol, NL staat leeg
- kantoorgebruik wezenlijk veranderd
- waardebeeping nog op oude leest
- winkel leegstand dramatisch
- tijdelijke oplossingen helpen ook

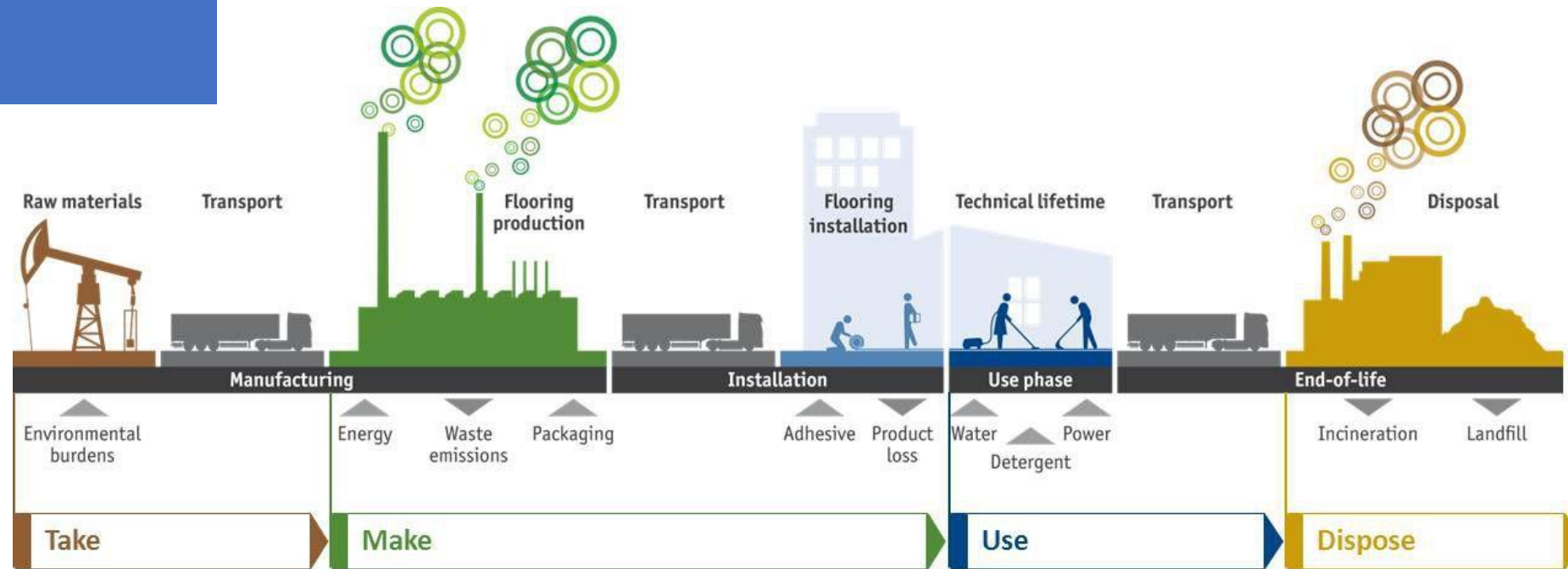
Her- bestemmen

De meeste m² die we nodig hebben
staan er al

- geschikt of geschikt te maken
- gouden regels herbestemming
- argumenten voor herbestemming



FROM A LINEAR ECONOMY



TO A

.... CIRCULAR ECONOMY



IN ESSENCE

A circular economy is an alternative to a traditional linear economy (make, use, dispose) in which:

- *we keep resources in use for as long as possible,*
 - *extract the maximum value from them whilst in use,*
- *then recover and regenerate products and materials at the end of each service life.”*

~ Waste & Resource Action Programme – UK (WRAP)

Two types of material flows

Improved efficiency will not solve the problem of finite resources – a full system change is needed.

- **Biological ('consumable')** Materials – Re-enter the biosphere to build natural capital;
i.e. **FOOD - Gastronomy**
- **Technical ('durable')** Materials – High quality, high added-value. Designed to circulate and not enter biosphere;
i.e. **USE OF BUILDINGS - facility**

McDonough & Braungart (2002)

New business models

- **From ownership to service** (you don't need a drill, you want a hole)
 - Philips: I don't want lamps, I want light
 - An apartment with the service of refrigeration
 - Rolls Royce
- **Rethink food systems and behavior**
 - More plant centric, less processed, urban farming
 - Reduction of waste (redefine, new regulations)

Example



Rolls Royce (UK)

- Power by the Hour (PBH) model for aircraft engines – performance based contracting that shares risks between supplier and contractor;
- Provides airlines with engine and fixed cost maintenance over a period of time;
- Users are guaranteed a set maintenance costs; Suppliers encouraged to improve efficiency and quality.

The internet of things.....

- Connected services
- Online data available 24/7
- Remote control; any time any place
- Interference of supply chains



Een verhaal van de STRAAT

- leefbaarheid manifesteert zich in de STRAAT
- leegstand en herbestemming heeft impact op de STRAAT
- ouderen wonen langer thuis, zorg wordt geleverd in de STRAAT
- praktijkonderzoek vindt haar wortels in de STRAAT
- succesvolle veranderingen beginnen ‘van onderen’: in de STRAAT



Any
Questions??

