

Beheer en onderhoud voortaan per gebouw



DEN HAAG - De wijze waarop Strukton WorkspHERE in de Hoftoren en het VROM-gebouw de Rijksgebouwendienst werk uit handen neemt smaakt naar meer.

Aannemer en opdrachtgever zijn dik tevreden over hun Haagse test om bij het beheer en onderhoud van de installaties de markt meer initiatief te gunnen. Vier jaar geleden al weer zette Strukton een aparte eenheid op om de beheersvragen bij publieke samenwerkingscontracten beter in de vingers te krijgen. Sindsdien zijn grote contracten binnengehaald, zoals de huisvesting van de Dienst Uitvoering Onderwijs/Belastingdienst in Groningen en de Kromhoutkazerne in Utrecht. "Het zou doodzonde zijn de opgedane ervaringen niet elders toe te passen", zegt Johan Winnubst, directeur Exploitatie van Strukton WorkspHERE. "Hoe zouden we de kennis van pps in bestaande gebouwen kunnen toepassen? We zijn dan ook erg blij samen met de Rijksgebouwendienst een proef te kunnen uitvoeren. We brengen niet alleen kennis in van nieuwe beheertechnologieën en het denken in levenscycli maar ook bedrijfskundige aspecten als het gaat om ketenverkortening en cultuurverandering."

De RGD draagt de verantwoordelijkheid voor zo'n tweeduizend objecten. Van ministeries en musea tot gevangenissen en paleizen. Alles bij elkaar goed voor 7 miljoen vierkante meter bruto vloeroppervlak. Net zo veel als momenteel in Nederland aan kantoorruimte leeg staat. "Wat het beheer en onderhoud betreft, lopen de contracten dwars door de gehele voorraad heen. Ongeveer 80 procent heeft te maken met klimaat en elektrische installaties", schetst Bert Verheugd, directeur Beheer van de RGD. "In de nieuwe aanpak worden de contracten niet meer naar specialisme maar per gebouw of groep van gebouwen opgemaakt. Daar zoeken we dan een partij bij. Wat kan de markt allemaal voor ons doen? Dat is meer dan nu het geval is. De wijziging geeft ons de kans om de lat wat hoger te leggen dan we gewend waren. Tegen dezelfde kosten en minder arbeidsinspanning valt een kwaliteitsverbetering te realiseren." Precies wat het nieuwe kabinet beoogt. De keuze van de opdrachtgever om de regie van de werkzaamheden anders te organiseren, gaat gepaard met een cultuuromslag. Verheugd: "Loslaten moeten we en dat is. Heel lastig. En dat is geen grapje. Iedereen moet zich een set nieuwe rollen aanleren. Onze mensen zijn gewend heel dicht bij hun klant te staan, zitten vanouds graag met hun neus op de uitvoering. Dat kan niet meer en hoeft ook niet meer. In de oude situatie zetten we in het bestek dat twee keer per jaar de luchtfilters vervangen moeten worden. Nu stellen we kwaliteitseisen op en moet de aannemer kijken hoe hij dat doel het best bereikt. Willen we een temperatuur van tussen de 21 en 23 graden? Zorg daar dan voor."

Terwijl de operationeel ingestelde onderhoudsmanagers van de RGD veranderden in contractmanagers, wijzigde ook voor de gebruikers de dagelijkse praktijk. De telefoontjes met klachten

gingen niet langer naar een interne dienst maar buiten de deur naar een contractpartner. De proef begon in 2009 en wordt voorlopig van jaar op jaar verlengd. Als de RGD het concept goed in de vingers heeft, wordt de werkwijze geleidelijk op maat ingevoerd bij alle 2000 gebouwen waarover de Rijksgebouwendienst het beheer voert. Winnubst van Strukton: "We hebben in de Hoftoren en het VROM-gebouw voor een beter klimaat en minder storingen kunnen zorgen. Een andere manier van rapporteren is ingevoerd. Tussen het melden van een wens of klacht en de eindafhandeling zaten te veel stappen. Die lijn is korter geworden. De klanttevredenheid is vergroot." Om de proef een serieuze kans van slagen te geven, koos de Rijksgebouwendienst twee grote moderne panden, de dicht bij elkaar gelegen Hoftoren en het VROM-gebouw. Samen 175.000 vierkante meter groot. In Strukton werd een partner gevonden die graag mee wil denken en ook bereid is in de nieuwe werkwijze te investeren. Nieuwe proefprojecten zijn op komst. Dan zijn andere bedrijven aan de beurt. Verheugd en zijn ploeg zijn bezig partijen te interesseren om dezelfde werkwijze te introduceren in drie gevangenissen. Het oog is gevallen op de locaties in Hoorn, Zoetermeer en Arnhem.

Nieuwe dimensies

De bundeling per complex van alle beheer en onderhoud van de gebouwgebonden installaties, geeft nieuwe dimensies. Verheugd schat in dat op dit moment in Nederland een partij of tien kan voldoen aan de hoge eisen die de Rijksgebouwendienst stelt. Verheugd: "De veranderingen in houding en gedrag zijn groot. Opdrachtgevers zijn gewend orders te geven. Bouwbedrijven zijn gewoon opdrachten te krijgen en daarvoor betaald te worden. In de nieuwe situatie zeggen we: we willen werken onder bepaalde condities. Doe ons maar de planning van hoe je dat aanpakt. Die werkwijze leidt tot heel andere gesprekken."

Publicatie datum:
01-02-2011