

Exploitiemanagement bespaart zorgen en kosten

Steeds meer bedrijven en organisaties kiezen ervoor hun facilitaire processen uit te besteden, zodat ze zich geheel kunnen focussen op hun primaire proces. Diezelfde kant gaat het de komende jaren ook uit met het beheer van vastgoed. Bedrijven willen de beheerlast van hun vastgoed overdragen aan een facility manager die meer verstand heeft van duurzaamheid, lifecycle management en risicobeperking. Dat bespaart zorgen én kosten.

Marc Kooij

Elk bedrijf heeft huisvesting en facility management nodig, maar die zaken zijn altijd ondergeschikt aan de corebusiness van een bedrijf. Voor veel bedrijven is het beheer van de huisvesting min of meer een last. Krimp, uitbreiding, meegaan in de trend van flexibilisering van arbeid, hoe maak je de goede keuzes? Hoe maak je een gebouw duurzaam? En welke risico's wil je daarbij dragen?

De laatste jaren hebben veel bedrijven de voordelen ontdekt van uitbesteding van facility management. Externe leveranciers leveren diensten zoals beheer en onderhoud (hard services), beveiliging, schoonmaak en/of catering (soft services), en doen dat vaak beter en goedkoper dan een opdrachtgever zelf zou kunnen. In veel gevallen sluiten bedrijven zelf contracten met leveranciers, steeds vaker wordt ook de regie over de uitvoering van en de controle op de dienstverlening uitbesteed aan een regieorganisatie, waardoor bedrijven nog meer ontlast worden en zich op hun primaire proces kunnen richten.

Als het gaat om facility management is de trend duidelijk: de regie en de uitvoering worden steeds meer uitbesteed. Daardoor heeft facility management zich de laatste jaren ontwikkeld van enkelvoudige contracten op het gebied van onderhoud, beveiliging, schoonmaak en/of catering, via multiservice en beheer en onderhoud, naar total facility management (TFM). In deze laatste contractvorm heeft een regieorganisatie de regie over de totale dienstverlening waarbij er vooral focus ligt op procesoptimalisatie (zie figuur 1).

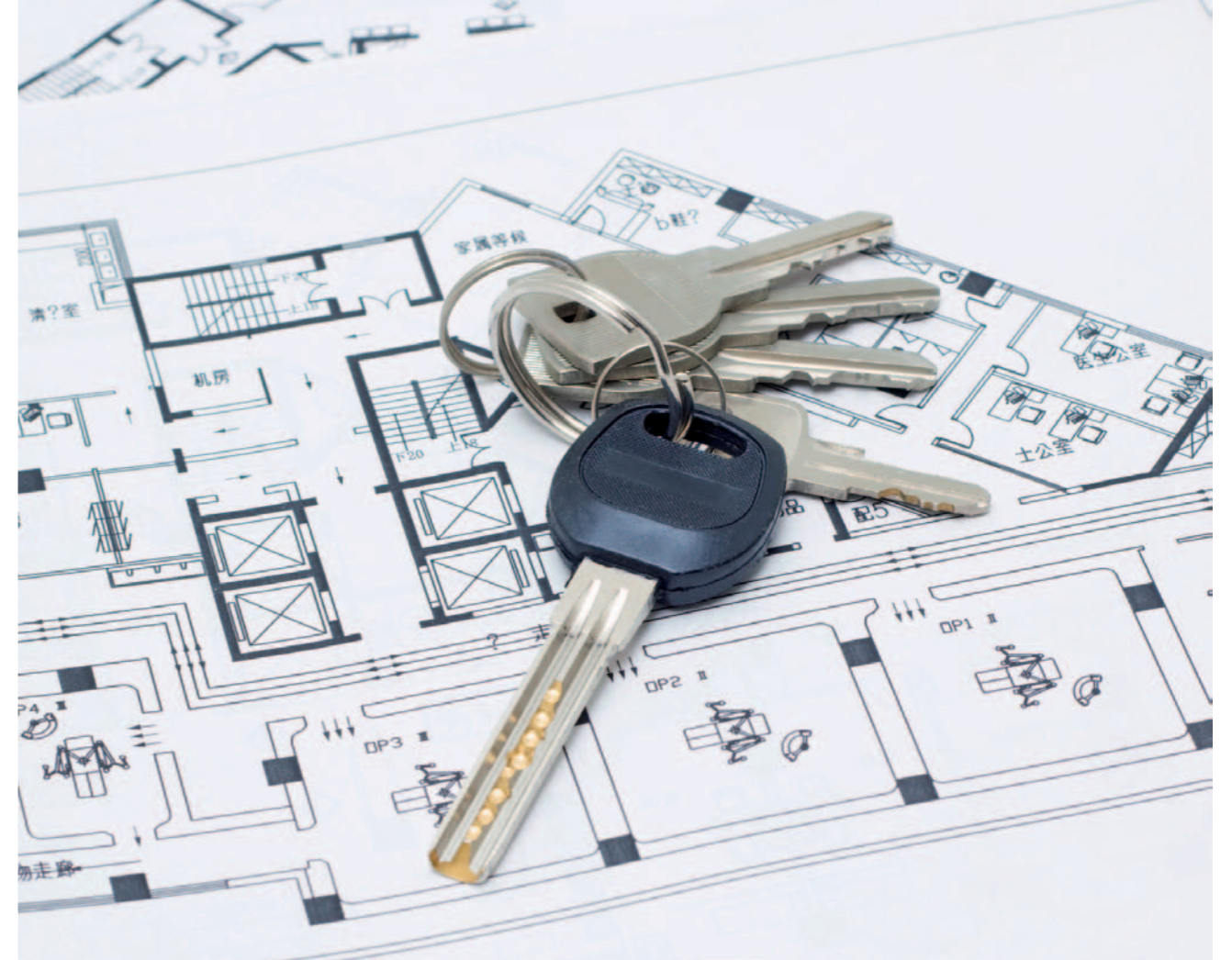
Het beheer van het vastgoed is daarbij tot nu toe in veel gevallen buiten beschouwing gebleven, omdat binnen de organisatie het beheer van vastgoed vaak anders geïmplementeerd is dan facility management. De vraag is of ook het vastgoedbeheer of een deel daarvan kan worden uitbesteed?

Uitbesteding heeft veel voordelen

Die vraag komt natuurlijk niet uit de lucht vallen. De laatste jaren hebben overheid en bedrijfsleven goede ervaringen opgedaan met een aantal nieuwe bijzondere, in-



Figuur 1: contracteringsboom TFM



'Elk bedrijf stuit in de loop van de tijd op nieuwe wensen of eisen op het gebied van huisvesting'

'De inbreng van facility management is van grote invloed op het succes van de exploitatie van een gebouw'

tegrale contracten. Het gaat hierbij om zogeheten DBFMO-contracten, waarbij het ontwerp (design), de bouw (build), de financiering (finance), het onderhoud (maintain) en de exploitatie (operate) integraal is uitbesteed aan een externe partij. Dit wordt binnen de publieke sector ook wel PPS genoemd (publiek-private samenwerking). Bij deze contracten worden private

partijen voor een termijn van 20 of zelfs 25 jaar verantwoordelijk voor het volledige project: van ontwerp en bouw tot en met exploitatie. Het ministerie van Financiën, de huisvesting voor de Dienst Uitvoering Onderwijs en de Belastingdienst in Groningen en de Kromhout-kazerne in Utrecht zijn hier voorbeelden van.

Zo'n contract heeft als hoofddoel de opdrachtgever te ontzorgen. De kwaliteit van de huisvesting en van het facility management worden afgestemd op de wens van de gebruiker, de eindwaarde van het pand wordt bewaakt, de kosten dalen en de opdrachtgever kan zich geheel concentreren op zijn primaire taken en processen. Deze nieuwe contractvorm is voor veel bedrijven en organisaties een brug te ver, maar de voordelen en de specifieke opgedane kennis ervan zijn wel degelijk ook toepasbaar voor private opdrachtgevers en andersoortige contracten. Veel bedrijven en organisaties zouden profijt kunnen hebben van een partij die op het gebied van (her)huisvesting naar de toekomst kijkt en de

toekomstige huisvestingsbehoefte kan verbinden met actuele vraagstukken als duurzaamheid, energieverbruik en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Huisvestingsvragen

Huisvestingsvragen zijn niet alleen voorbehouden aan bedrijven die te maken krijgen met nieuwe locaties. Elk bedrijf stuit in de loop van de tijd op nieuwe wensen of eisen op het gebied van de huisvesting, bijvoorbeeld door innovaties, krimp of groei. Het gebeurt ook vaak dat een bestaand gebouw moet worden aangepast aan een nieuwe gebruiker. Een bedrijf dat die huisvestingsvragen effectief en efficiënt wil oplossen, doet er goed aan een deskundige partij in huis te halen die over de nodige kennis en ervaring op het gebied van vastgoedbeheer beschikt.

Dit geldt zeker voor bedrijven waarin het technisch proces een bepalende factor is voor het primaire proces, zoals bij datacenters, industriële omgevingen en ziekenhuizen. Dan is er qua huisvesting al snel sprake van een gecompliceerde situatie. In dat geval kan een facilitaire dienstverlener, die óók verstand heeft van techniek en van bouwen, meerwaarde bieden. Juist omdat hij vanaf het begin met de architect en de bouwers in het bouwteam meepraat over de best denkbare oplossingen, gezien in het licht van de hele levenscyclus van een gebouw en aanvullende duurzaamheidseisen.

Integrale blik

De inbreng van facility management is van grote invloed op het succes van de exploitatie van een gebouw. Bij elke

PestNetOnline

Helder en inzichtelijk



In één muisklik nog meer inzicht!

Als kwaliteit hoog op uw agenda staat, besteedt u zeker ook aandacht aan het voorkomen van ongedierte in uw bedrijf. Met PestNetOnline van Rentokil Pest Control beschikt u over het meest professionele rapportagesysteem voor de online beheersing van uw ongediertepreventie en -bestrijding.

PestNetOnline geeft uw organisatie online overzicht van inspecties, advies en maatregelen. U kunt op elk tijdstip inloggen voor een direct en actueel overzicht. In één oogopslag ziet u of er ongedierteactiviteit is geweest, welke risicopunten er zijn en welke maatregelen Rentokil Pest Control adviseert of al genomen heeft.

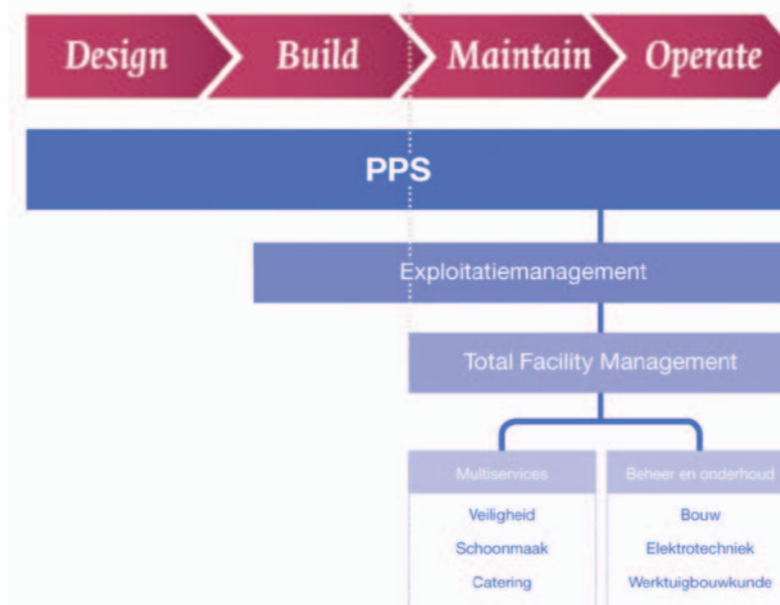
Het systeem geeft de zekerheid dat het beste middel is ingezet voor de effectieve preventie en bestrijding van ongedierte. U maakt voor uzelf en voor anderen al uw inspanningen zichtbaar, hetgeen een positief effect heeft op het kwaliteitsimago van uw bedrijf.

PestNetOnline biedt u:

- Een interactieve rapportage met een overzicht van de door Rentokil getroffen maatregelen en de voortgang hiervan.
- Een gedetailleerd overzicht van aanbevelingen dat inzicht geeft in de te nemen acties om risico's te verminderen.
- Een overzicht van de gebruikte middelen per behandeling.
- Dynamische plattegronden met weergave van de probleemgebieden.
- Trendanalyses, die helpen te anticiperen op potentiële risico's en te nemen preventieve maatregelen.
- Een zelf in te stellen rapportgenerator die de door u gewenste informatie geeft waar en wanneer u dat wilt.

Meer weten? Bel 0800-Rentokil (0800-7368654)
Of kijk op www.rentokil.nl/pestnetonline

 **Rentokil**
De expert in pest control



Figuur 2: Ontwikkeling van modellen in facility management

oplossing of verandering in de huisvesting zal de facilitaire dienstverlener, naar wens in de rol van onafhankelijk adviseur of van risicodragend exploitatiemanager, bekijken wat de effecten van keuzes zijn op de kosten van de exploitatie en de staat van het gebouw aan het eind van de gewenste levensduurperiode. Een gebouw met veel glas bijvoorbeeld is duurder in het onderhoud dan een gebouw met veel steen of hout. De keuze voor cradle-to-cradletapijt kan erg duurzaam lijken, maar de facilitaire dienstverlener zal ook kijken of zo'n tapijt eerder vervangen moet worden en wat daarvan de kosten zijn. En hij kijkt ook naar het benodigde onderhoudsmateriaal. Bij keuzes op basis van de levenscyclus van het gebouw gaat het nooit alleen om de afzonderlijke keuzes, maar om de effecten van alle keuzes als geheel. De kunst is om in het ontwerp- en bouwproces te bepalen wat de kosten van bepaalde keuzes gaan worden en om die kosten inzichtelijk te maken, zodat de opdrachtgever zijn eigen afwegingen kan maken.

Toegevoegde waarde

Van facility management zal in de toekomst meer en meer worden gevraagd dat het niet alleen zijn eigen vakgebied kent, maar ook waarde kan toevoegen aan de hele bouwkolom. De facilitaire dienstverlener van de toekomst moet een opdrachtgever kunnen adviseren over de juiste keuzes qua huisvesting. En als de opdrachtgever dat wenst, moet die facilitaire dienstverlener ook bereid zijn zelf te participeren in de risico's rond de huisvesting.

In de toekomst zal het voor steeds meer bedrijven interessant worden om te kiezen voor een partner die juist die risico's kan managen en/of (helpen) dragen. Een exploitatiemanager met verstand van (her)huisvestingsvraagstukken en het vermogen om op een

> Van total facility management naar exploitatiemanagement

Bij veel bedrijven en organisaties groeit de behoefte aan een partij die kan adviseren over huisvestingsvraagstukken en zelf eventueel ook risicodragend wil participeren in de exploitatie van de huisvesting. Bij de selectie van aanbieders van facility management wordt een belangrijk criterium of zij een compleet pakket kunnen bieden en een leidende rol op zich kunnen nemen, niet alleen op het gebied van dienstverlening zoals schoonmaak, beveiliging, beheer en onderhoud, maar ook op het gebied van ontwerp en bouw. Facility managers moeten in staat zijn de opdrachtgever op het gebied van huisvesting te adviseren, rekening houdend met de totale kosten van de levenscyclus van een gebouw, duurzaamheidseisen en energieverbruik. Ze moeten desgewenst ook de huisvestingsrisico's over kunnen nemen en de opdrachtgever de zorg voor het vastgoed uit handen nemen.

verantwoorde manier met de bijbehorende risico's om te gaan is hierbij essentieel. Deze vorm van facility management wordt veelal exploitatiemanagement genoemd. (zie figuur 2)

De facilitaire dienstverlener denkt mee over visie en beleid en neemt medeverantwoordelijkheid voor huisvestingsvraagstukken van klanten.

In de praktijk betekent dit dat de facilitaire dienstverlener heel veel kennis en ervaring bij elkaar moet brengen. Vanuit technische vakgebieden, maar bijvoorbeeld ook vanuit human-resourcesmanagement, bedrijfskundige en/of economische aspecten, ideeën rond het nieuwe werken én kennis over de relatie tussen huisvesting en productiviteit. Exploitiemanagement vereist een groot netwerk, waarin elke partij zijn deskundigheid inbrengt en voor zijn stuk risico draagt.

Partnerschap

Exploitiemanagement vraagt bij uitstek: je verplaatsen in de opdrachtgever, in zijn eisen, wensen én in zijn budget. Want het laatste wat de opdrachtgever wil is een onverwachte overschrijding van dat budget. Dat vraagt om openheid, vertrouwen en partnerschap. Alleen zo'n werkwijze maakt het mogelijk om op een verantwoorde manier risicodragend te kunnen participeren in huisvestingsvraagstukken, waarbij voor alle betrokken partijen, zowel aan de opdrachtgevers- als aan de opdrachtnemerskant, een win-win-situatie ontstaat.

> Marc Kooij is manager Sales & Contracting bij Strukton WorkspHERE