



Strukton
Worksphere

Domeindenken van
Strukton Worksphere:
leerlessen en doorkijkjes

**Experience nieuwe
maatstaf voor
vastgoedmanagement**

**‘Facility managers die zich in
experience verdiepen, merken
dat er evenveel visies zijn als
deskundigen’**

Experience nieuwe maatstaf voor vastgoedmanagement

Alomvattende beleving

Gebruiker centraal

De basis: publiek-private samenwerkingen

Quick wins

Klanttevredenheid aantoonbaar vergroten

Stap voor stap samen optrekken

Doorlopend meebewegen

Experience nieuwe maatstaf voor vastgoedmanagement

Boeien & binden is zo'n beetje hét adagium geworden voor de ontwikkeling en revitalisatie van vastgoed. De mensen die van een gebouw gebruikmaken, moeten zich er goed voelen. Zo goed dat ze steeds weer willen terugkomen en er méér tijd willen doorbrengen. De hoogdravende meningen van uiteenlopende specialisten ten spijt, is er maar één partij die werkelijk bepaalt of een gebouw een fijne plek is om te zijn: de gebruiker. In het domeindenken van Strukton Worksphere is deze gebruiker dan ook leidend.

Lange tijd heeft de bouw- en installatiewereld zich teveel laten leiden door programma's van eisen. Een opdrachtgever legde vast waar het gebouw aan moest voldoen, waarop de bouwer en installateur aan de slag gingen om dit te realiseren. De eisen betroffen meestal technische en functionele uitgangspunten, als aantal vierkante meters, maximum aantal werkplekken per ruimte en hoeveelheid verse lucht per uur. Aan de gebruiker werd heus wel gedacht. Deze moest immers zijn werk productief en veilig kunnen doen. Maar hoe die het gebouw belééfde, daar stond niemand echt bij stil.

En toen veranderde de wereld. Het Nieuwe Werken kwam op. Mensen, vooral de young professionals, raakten eraan gewend dat werk overal en op elk tijdstip gedaan kan worden. Dat bestanden en gegevens vanaf elke plek met internet te raadplegen zijn, dat meetings net zo goed virtueel als live kunnen plaatsvinden en dat je als team aan producten en adviezen kunt werken zonder dat je in dezelfde ruimte hoeft te zijn. De werkplek werd hiermee een inferieur concept. Of nee, juist het tegenovergestelde: nu het werk overal gedaan kon worden, werd de werkplek leidend. En de winnende locaties werden degenen waar mensen zich het prettigst voelen.

Alomvattende beleving

Met een eenvoudig programma van eisen kom je er dus niet meer, als je mensen wilt boeien en binden. De facilitycollega's in branches waar de *war on talent* hoogtijdagen beleeft, weten er alles van. Jonge professionals zijn kritisch en assertief, zij begeven zich graag in omgevingen waar ze tegelijkertijd geserviced en uitgedaagd worden. Waar ze zich prettig voelen, zowel fysiek als mentaal. Het is een samenspel van dienstverlening, processen en informatie, met als basis de infrastructuur van het gebouw. Een samenspel waarin de kleinste details een groot verschil kunnen maken, van het moment van binnenkomst tot het moment van vertrek. Een alomvattende experience, dus.

Gebruiker centraal

Facility managers die zich hierin verdiepen, merken dat er evenveel visies zijn als deskundigen. Iedereen heeft er iets over te zeggen, altijd vanuit zijn eigen vakgebied. De architect, de aannemer, de horecaexploitant, de hovenier en ga zo maar door. Maar waar het uiteindelijk om draait, is de gebruiker. Die bepaalt immers waar hij heen gaat en of hij er wil blijven. En daarom staat de gebruiker centraal in het Programma Experience van Strukton Worksphere.

Leonie Bomhof, Programmamanager Experience bij Strukton Worksphere haast zich om een nuance aan te brengen. "Experience is het woord dat de markt kent, maar het klinkt al snel hoogdravend. Alsof je van elke kantoortuin een pretpark moet maken. Dat is uiteraard niet de bedoeling. Het draait om de toegevoegde waarde die je met beleving creëert; dat gebruikers van een werkomgeving zich zo prettig voelen, dat ze het beste van zichzelf kunnen en willen geven."

De basis: publiek-private samenwerkingen

De zoektocht naar het geheime recept voor de beste beleving, kwam bij Strukton WorkspHERE op gang door de publiek-private samenwerkingen (PPS) die het bedrijf de laatste jaren aanging. Bomhof: "In deze PPS-contracten zijn ook afspraken gemaakt over de exploitatiefase. Wij zijn hierin dus medeverantwoordelijk voor de resultaten van het contract op de lange termijn, ook ná de oplevering van het gebouw. Dit vestigde de aandacht op het samenspel van gebouw, techniek, dienstverlening en concept. Het deed ons inzien dat de uiteindelijke uitdaging is om gebruikers centraal te stellen in alle keuzes die je maakt. Omdat je hen, mede namens je opdrachtgever, wilt boeien en binden. Dat ontsloot een heel nieuw speelveld voor het creëren van meerwaarde voor onze opdrachtgevers."

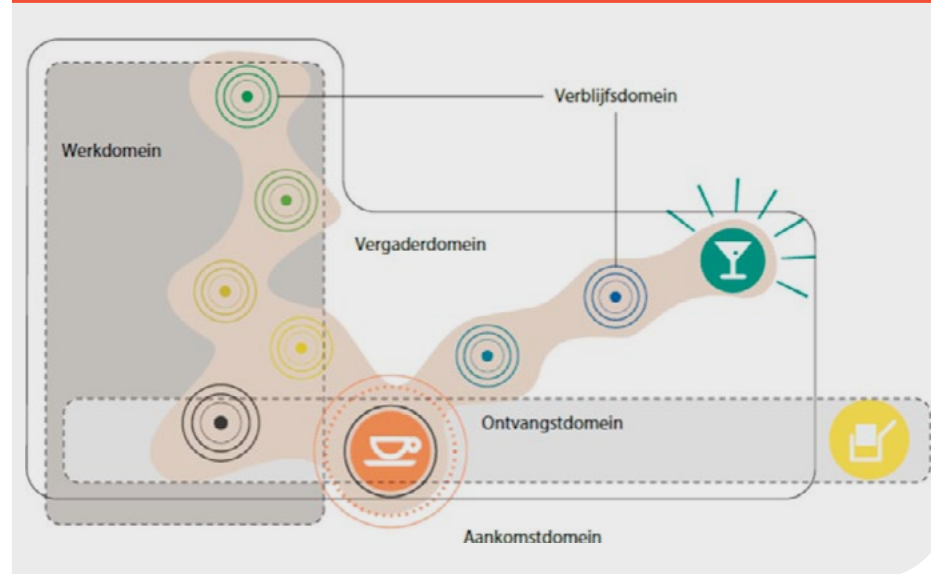
Quick wins

Strukton WorkspHERE ging met het Experience gedachtegoed aan de slag op PPS-pilots. Safire is de grootscheepse renovatie in 2007 en 2008 van het Ministerie van Financiën in Den Haag. DUO2 is de nieuwe huisvesting voor de Dienst Uitvoering Onderwijs en de Belastingdienst in Groningen, die in 2011 werd opgeleverd. De Kromhout Kazerne betreft een modern kantorenpark voor Defensie in Utrecht, ingebed in een stedelijke en gedeeltelijk monumentale omgeving en in gebruik sinds 2011. Al deze projecten kennen een meerjarige exploitatiefase, waarin Strukton WorkspHERE via de betreffende consortia is betrokken bij het facility management.

Bomhof: "De contractbepalingen waren aanvankelijk gedetailleerd en sturend, maar toch voelen wij ons uitgedaagd om binnen de specificaties een optimaal resultaat neer te zetten, samen met onze opdrachtgevers. Wij gingen aan de slag met concepten als **EDNA (Experience DNA, red.)** en customer journeys en ontdekten dat het gezamenlijk optrekken rondom de gebruikersbeleving altijd enkele quick wins oplevert." Een goede zaak, zo vervolgt Bomhof, "want opeens is dan tastbaar welke meerwaarde je kunt creëren als je rekening houdt met de wensen en behoeften van de gebruikers van je gebouw en hoe die verschillen per ruimte. Dat maakt de weg vrij voor verdere aanpassingen."

Bomhof vervolgt: "De ervaringen die wij op deze manier opdeden, verwerkten wij uiteindelijk tot een methodiek, die wij bij PPS project Rijkskantoor De Knoop hebben kunnen verfijnen." Deze voormalige kazerne wordt momenteel omgebouwd tot een modern rijkskantoor met diverse functies: werkplekken voor ambtenaren, werkplekken voor gasten en een vergadercentrum. "Met zoveel verschillende soorten gebruikers en gebruiksdoeleinden, kwam het belang van domeindenken hier goed tot uiting", legt Bomhof uit. "Gedachte is dat je per domein - aankomst, ontvangst, vergaderen, verblijven, werken - bepaalt wat het doel en de functie zijn, en wat voor de gebruikersbeleving

Gebouwen bestaan uit verschillende onderdelen, met elk een eigen functie. Met het domeindenken van Strukton WorkspHERE worden per domein de gebruikersbehoeften en succesfactoren in kaart gebracht, zodat een organisch geheel ontstaat dat gebruikers van begin tot eind als logisch en prettig ervaren.



Afbeelding: Fokkema & Partners Architecten

de succesfactoren zijn. Die inzichten worden vervolgens leidend gemaakt bij het inrichten van hard FM en soft FM." Een en ander werd vastgelegd in een **Handboek Experience**, dat zeer fraai in kaart brengt hoe - per domein - alles samenkomt en richting geeft aan het ontwerp, de techniek en de dienstverlening.

Klanttevredenheid aantoonbaar vergroten

Gevraagd naar de leerlessen van het Programma Experience tot nu toe, zegt Bomhof: "De belangrijkste uitkomst is misschien wel dat we door een focus op de gebruikersbeleving de klanttevredenheid aantoonbaar kunnen vergroten. Dit is een uitkomst voor organisaties die via hun bedrijfshuisvesting hun bedrijfsidentiteit willen verstevigen. Een andere uitkomst is dat Experience niet alleen goed toe te passen is in nieuwe gebouwen, zoals we doen bij Rijkskantoor De Knoop, maar ook in bestaande objecten. De herinrichting van het restaurant in de Kromhout kazerne is daar een bijzonder goed voorbeeld van. Dit is vijf jaar geleden opgeleverd conform outputspecificatie, maar we merkten dat de beleving achterbleef. We hebben opnieuw naar de behoeften van gebruikers gekeken.

Duidelijk werd dat men naast gelegenheid tot ontbijt, lunch en diner het restaurant ook graag zou gebruiken voor overleg, even inloggen of wachten op collega's. Met een intern revitaliseringsplan wordt hier nu uitvoering aan gegeven: een andere indeling, ander meubilair, nieuwe kleurschema's en aandacht voor de akoestiek maakt dat men het restaurant vaker en met meer tevredenheid kan gaan gebruiken."

Stap voor stap samen optrekken

Deze manier van omgaan met vastgoedontwikkeling of -revitalisatie brengt een andere projectaanpak met zich mee, waarin de facility manager zich vooral focust op het gewenste eindresultaat voor de gebruikers. De behoeftes waar invulling aan moet worden gegeven, bepalen de uitvraag die de facility manager vervolgens doet bij externe partijen."

Bovenal heeft Bomhof in het Programma Experience vastgesteld dat een goed eindresultaat staat en valt met samenwerking. "Wij trekken vanuit onze nieuwe rol nauw op met onze opdrachtgevers en nemen hen stap voor stap mee in het domeindenken. Wij zorgen ook dat dit breed wordt ingebed in de organisatie van onze opdrachtgever. Gaat het om boeien en binden, dan spelen immers vele disciplines een rol, van facility management tot HRM en van strategisch management tot ICT en marketing. Ook belangrijk, is uiteraard de samenwerking met alle toeleveranciers. Ook zij moeten de domeinen stuk voor stuk kunnen doorvoelen om goede oplossingen te kunnen uitdenken, waarbij de beste oplossing het plan is dat tot in detail ondersteunend is aan het concept en de dienstverlening die de facility manager voor ogen heeft."

Deze integrale manier van denken en werken leidt dus tot meetbaar toenemende klanttevredenheid in de gebouwen waar het domeindenken wordt toegepast. Bovendien levert de intensieve samenwerking ook het effect van teambuilding op; facilitaire medewerkers zien gemakkelijker het grote plaatje en realiseren zich welke rol zij hier vanuit hun eigen functie in spelen. In die zin is het boeien en binden in het kwadraat, met een bijzonder duurzaam effect. En dat is welkom, want de ontwikkelingen in de wereld gaan zo snel, dat de behoeftes van gebruikers bijna doorlopend veranderen. De facility manager die dáár op inspeelt, is de beste professional die een organisatie zich kan wensen.

Een artist impression van PPS-project rijkskantoor De Knoop, dat moet uitgroeien tot dé ontmoetingsplek van Nederland. De optimale gebruikersbeleving krijgt hier inhoud op basis van het domeindenken dat Strukton Worksphere, bij het project betrokken als onderdeel van het consortium R Creators, de afgelopen jaren ontwikkelde.



Doorlopend meebewegen

Inspelend op de steeds veranderende gebruikersbehoeften, zorgen Bomhof en haar team voor concepten die blijvend ruimte bieden voor aanpassingen. “De toekomstwaarde van gebouwen is in toenemende mate een belangrijk investeringscriterium. We zoeken dus steeds naar oplossingen die flexibel zijn. Zodat ze mee kunnen bewegen met veranderingen in de bedrijfsvoering, zoals een stijgend of krimpend aantal medewerkers of de uitbesteding van processen. En we willen concepten ontwikkelen waarin we trends kwijt kunnen, zoals bewust eten of het momenteel sterk stijgende aantal bakfietsen waarmee mensen naar het werk komen. Je wilt immers niet steeds grondig hoeven verbouwen als er iets verandert, of erachter komen dat je binnen de bestaande infrastructuur niet kunt bieden wat je zou willen bieden om mensen te kunnen blijven boeien en binden.”

Meer beleving creëren vergt soms ingrijpende aanpassingen. Andere keren zijn kleine veranderingen voldoende, de zogenoemde quick wins. Op de Kromhout Kazerne werd het ongenoegen over zwervende sigarettenpeuken weggenomen door een asbak met schietschijf in de grond bij de rookplekken te verwerken. Resultaat: minder ergernis, meer beleving.



‘De uiteindelijke uitdaging is om gebruikers centraal te stellen in alle keuzes die je maakt over het gebouw, de techniek, de processen en de dienstverlening’

Over Leonie Bomhof

Leonie Bomhof is bij Strukton Workspere Programmamanager Experience.



Rondom gebruikersbeleving en gebruikerstevredenheid heeft zij met haar collega’s een methodiek uitgewerkt die meerwaarde biedt voor zowel bestaande objecten als voor nieuwbouw. Ze stapte over van de facilitaire wereld naar de bouw- en installatiewereld en richt zich sindsdien op de verbinding tussen deze twee vakgebieden. Bomhof is naast haar werk bij Strukton Workspere secretaris van Bouwnetwerk, het netwerk voor vrouwen in de bouw.

Over Strukton Workspere

Strukton Workspere is koploper in Nederland op het gebied van realisatie, exploitatie en beheer van duurzame en gezonde werk en verblijfsomgevingen. Het bedrijf richt zich in toenemende mate op projecten waarbij de gebruikersbeleving key is. Door bouw, techniek en facility management integraal te benaderen wordt invulling gegeven aan de klantbelofte: clever technology for modern life. Aandacht wist Strukton eerder al te trekken met Strukton PULSE, het dataplatform dat op basis van de informatie uit gebouwbeheersystemen de mogelijkheid biedt om service en onderhoud just in time uit te voeren en facility management optimaal te ondersteunen.