

IN CONTROL!

2017

Informatiemanagement
voor vastgoed- en facility managers



Publieke sector
maakt stappen met
informatiemanagement

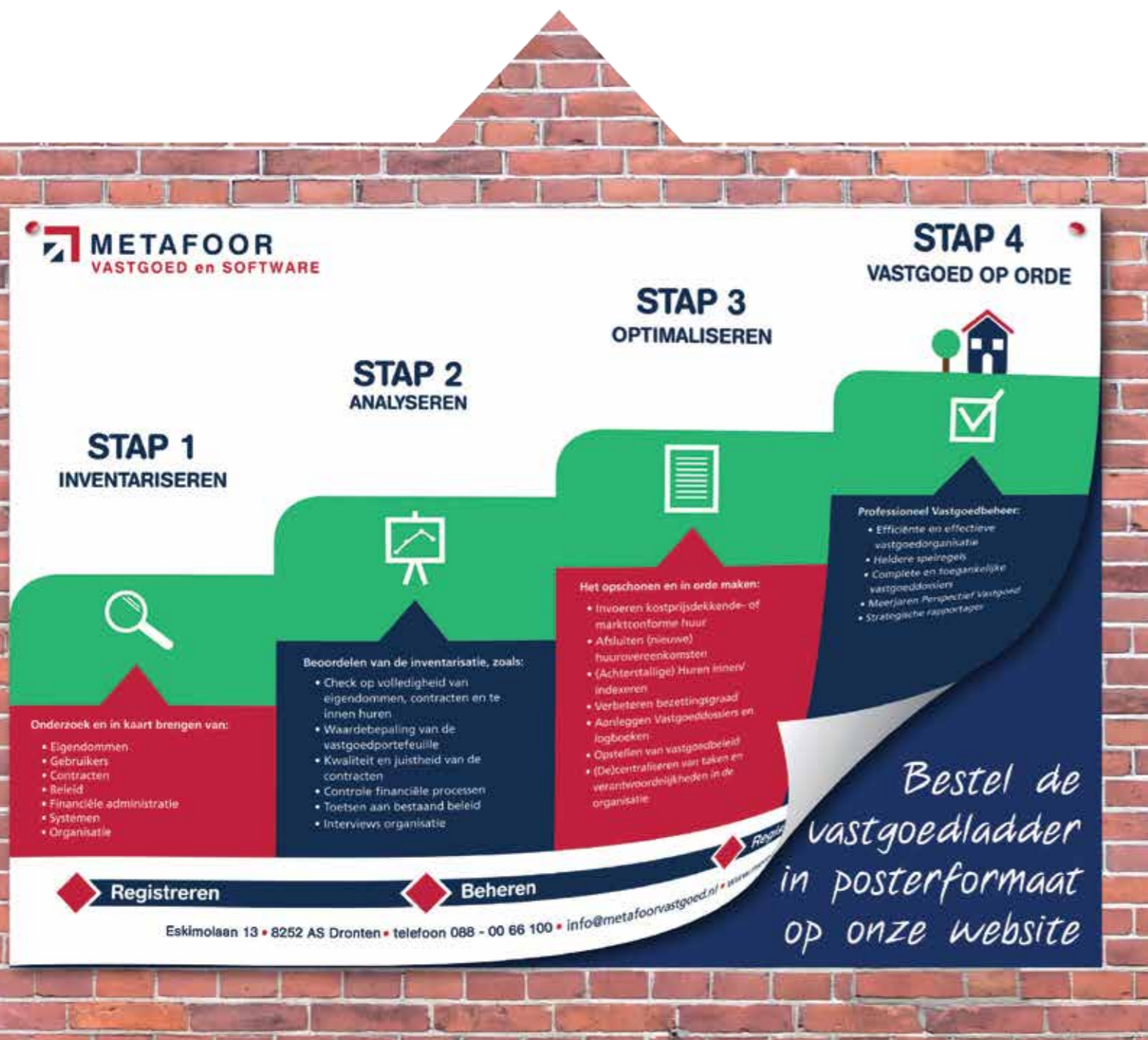
**Maatschappelijk vastgoed
wint aan effectiviteit
dankzij big data**

Kritische blik op vastgoed levert
de gemeente geld op

**De informatiemanager:
verbinder met overtuigingskracht**

De snelste route naar
professioneel informatiemanagement

Waar staat u op de vastgoedladder?



Inhoud

Stapjes vooruit	5
Publieke sector maakt stappen met informatiemanagement	6
Algemene Rekenkamer: informatie maatschappelijk vastgoed kan beter	8
Kosten en baten niet goed vergelijkbaar	11
Maatschappelijk vastgoed wint aan effectiviteit dankzij big data	12
TU Delft maakt met SharePoint vastgoedinformatie inzichtelijk	14
Kritische blik op vastgoed levert gemeente geld op	16
Informatiemanagement geeft vastgoedeigenaar overzicht	18
Beheersen van de vraag is de beste energiebesparing	20
Negenvlaksmodel slaat bruggen tussen informatie-eilanden	22
De informatiemanager: verbinder met overtuigingskracht	24
De snelste route naar professioneel informatiemanagement	26
RASCI regisseert rolverdeling vastgoedinformatie	28
Het is geen eitje	30
Systemen in beeld	32
Managementsystemen	
Functioneel	34
Technisch	36
Klanten softwareleveranciers worden steeds kritischer	38
Contactgegevens leveranciers	39
Benchmarks	40
Nieuwe versie leegstandsmonitor begin 2018 verwacht	42
Managementsystemen op www.bouwstenen.nl	44
Colofon & Werkwijze	45

Voor welke opgave staat u?

VERDUURZAMING

RENOVATIE OF NIEUWBOUW

BOUWLOKATIES

VASTGOEDORGANISATIE

voorwelkeopgavestaatu.nl

Van businesscase naar realisatie,
bbn adviseurs staat voor kwaliteit!

bbn adviseurs
voor gebouw & gebied



STAPJES VOORUIT

Het afgelopen jaar heeft ons weer een paar stapjes dichterbij de toekomst gebracht. Een toekomst waarin data een steeds grotere rol en betekenis krijgen. Informatie die u nu al heeft, verrijkt met informatie die via open sources beschikbaar is, klaar om in uiteenlopende combinaties door u te worden geanalyseerd. U krijgt op die manier niet alleen zicht op kansen en bedreigingen; het verschaft u ook de mogelijkheid informatie te delen. Met de klant, met de politiek, de besturen en (in gemeenten steeds belangrijker) met de burger.

Een goed informatiesysteem sluit aan bij de fase van ontwikkeling van uw organisatie en helpt u om 'In control' te komen en te blijven. De vraag, zowel intern als extern, is in meer dan één opzicht bepalend voor de inrichting van het informatiemangement. Deze publicatie richt zich daarom, anders dan de vorige, minder op de systemen en meer op het managen van de informatie over maatschappelijk vastgoed.

U krijgt bijvoorbeeld een inkijkje in de wereld van het informatiemangement in relatie tot de bedrijfsprocessen en de mensen die er op mogen worden aangesproken. We nemen u mee in de onderzoeken van de Algemene Rekenkamer, die stelt dat de kwaliteit van de beschikbare informatie hier en daar toch echt te wensen overlaat. En we doen verslag van een aantal aansprekende praktijkervaringen met de inrichting en organisatie van informatiemangement in het maatschappelijk vastgoed.



In het hart van deze uitgave vindt u opnieuw ons vergelijkend warenonderzoek naar informatiesystemen. Ook dit jaar moet ik constateren dat de softwareleveranciers elkaar nog onvoldoende hebben gevonden en er niet in zijn geslaagd de verschillende systemen met elkaar te laten 'praten'. Mijn pleidooi voor de ontwikkeling van een gemeenschappelijke taal blijft dus nog steeds hard nodig: richt uw systeem zo in dat het de ingevoerde informatie op speelse wijze kan uitwisselen met dat van uw concullega! Op die manier stelt u ons als gebruikers het beste in staat om iedere dag opnieuw weer een stapje vooruit te zetten.

Heel veel leesplezier!

Henk Hoogland
Afdelingsmanager Vastgoed, Gegevensmanagement en Parkeren
Gemeente Almere
Partner van Bouwstenen voor Sociaal

ReLogic



Inzicht in uw vastgoedportefeuille
maakt strategisch sturen mogelijk!

www.relogicapp.nl

PUBLIEKE SECTOR MAAKT STAPPEN MET INFORMATIEMANAGEMENT

Informatiemanagement staat in de publieke sector weliswaar nog in de kinderschoenen, maar er worden onmiskenbaar stappen vooruitgezet. Steeds meer gemeenten en onderwijsinstellingen worden zich namelijk bewust van de voordelen. "Met goede informatie valt beter te sturen op de kosten en opbrengsten van je vastgoedportefeuille en kun je het werk efficiënter en dus sneller uitvoeren."

Vooropgesteld: de afgelopen jaren is al het nodige verbeterd, vindt Wicher Schönau, adviseur maatschappelijk vastgoed bij Twynstra Gudde. Hij is onder andere verantwoordelijk voor de quick scan vastgoedmanagement, die Twynstra Gudde in samenwerking met Bouwstenen heeft ontwikkeld. Aan de meest recente editie daarvan namen 42 gemeenten en 18 onderwijsinstellingen deel. "Anders dan zo'n tien jaar geleden hebben nu vrijwel alle gemeenten en scholen zicht op de panden die ze in eigendom of beheer hebben. Afgezien van een paar kleine gemeenten beschikken bijna alle gemeenten over een centraal vastgoed-informatiesysteem waarin de informatie over de vastgoedobjecten wordt geregistreerd. Bij scholen geldt dat een vergelijkbaar percentage van circa 80 procent hierover beschikt."

Structurele positie

De quick scan lijkt er zelfs op te wijzen dat gemeenten over meer informatie beschikken dan waarop wordt gestuurd. Dat is op zich een prettig gegeven, zegt Ingrid de Moel van Bouwstenen. "Je weet immers nooit precies vooraf waar het bestuur en de politiek om vraagt. Dus wat overmaat in de informatie kan geen kwaad. Maar tegelijkertijd geven veel gemeenten aan het lastig te vinden om een verbinding te maken tussen de vastgoedgegevens en de financiële gegevens. Terwijl juist die combinatie van belang is om goed op het vastgoed te kunnen sturen."

Zo zijn er meer kanttekeningen te plaatsen. Informatiemanagement heeft bijvoorbeeld nog lang niet overal een structurele positie in de organisatie verworven. "Vaak worden bij vragen vanuit het bestuur of de gemeenteraad eenmalige inventarisaties gehouden die bij gebrek aan het managen op informatie snel verouderen. Daar kun je het werk na drie jaar weer opnieuw doen. Informatiemanagement zit niet goed ingebakken in de hoofden van de mensen en de normale werkprocessen."

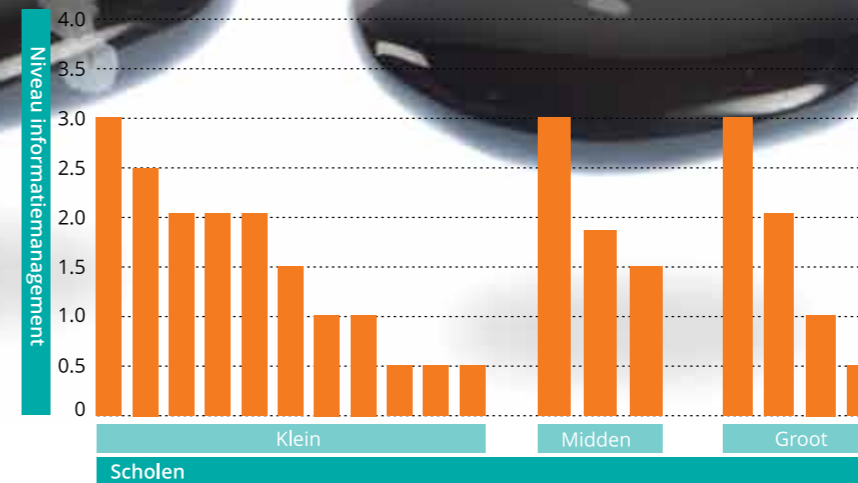
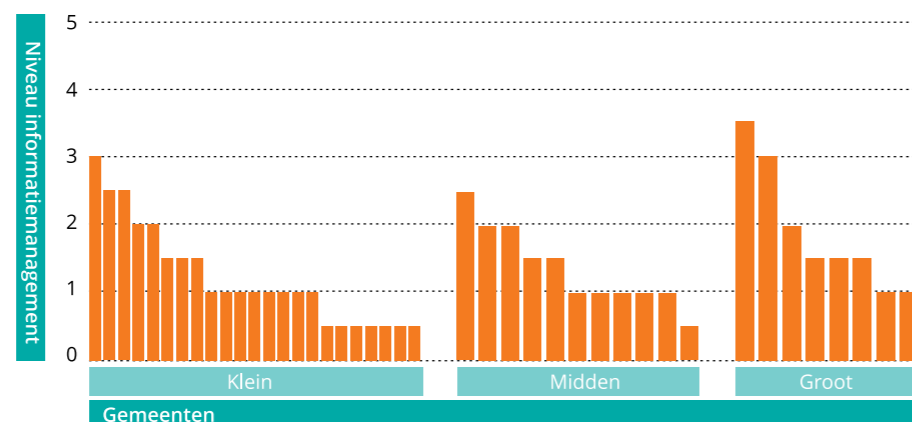
Behoeft aan houvast

Ook is onduidelijk welke vastgoed-informatie structureel nodig is, waar het bij informatiemanagement nu precies om gaat en wie waarvoor precies verantwoordelijk is. Schönau: "Er is veel behoefte aan houvast op dit gebied. Dat houvast begint niet bij de systemen, maar bij de mensen die het moeten doen en hun informatiebehoefte. Het aanbod lijkt soms de vraag te bepalen, in plaats van andersom, zoals het eigenlijk zou moeten."

Bijkomend probleem is dat er ook geen eenduidige definities worden gehanteerd, bijvoorbeeld over wat onder onderwijsvastgoed moet worden verstaan en hoe om te gaan met multifunctionele accommodaties. "Diverse landelijke spelers vragen (al of niet vanuit een wettelijke basis) informatie van gemeenten en scholen, maar doen dat vervolgens aan de hand van een eigen indeling. Er is geen uniforme terminologie ontwikkeld waarmee partijen gemakkelijk met elkaar kunnen communiceren en gegevens kunnen uitwisselen."

Onbewust onbekwaam

Een andere constatering is dat niet iedereen in dezelfde mate is doordrongen van de noodzaak van gedegen informatiemanagement in relatie tot het maatschappelijk vastgoed. De Moel: "Gemeente- en schoolbesturen liggen hier over het algemeen niet wakker van, zeggen ook betrokkenen uit het werkveld. Zij hebben wel andere dingen aan hun hoofd: onderwijskwaliteit, personeel, geldproblemen."



Het bewustzijn over het belang van goed informatiemanagement en de risico's die men loopt als dit niet op orde is, is lang niet overal even goed ontwikkeld." Een gemiste kans, zo vindt zij. "Door de fase waarin het informatiemanagement zich op dit moment bevindt hebben betrokkenen beperkt zicht op de kwaliteit van de gebouwen, maar ook op de mate waarin ze aan de verschillende wetten en regels voldoen, bijvoorbeeld die rond veiligheid, legionella en brand." Schönau is het daarmee eens: "Dit raakt ook de uitvoering van de verplichte inspecties en de contracten en verzekeringen die op panden rusten. Goed informatiemanagement is een belangrijke voorwaarde om de uitvoering van het vastgoed- en facilitymanagement naar een hoger plan te brengen en zicht te krijgen en te houden op belangrijke beleidsdoelstellingen. Met goede informatie valt beter te sturen op de kosten en opbrengsten van je vastgoedportefeuille en kun je het werk efficiënter en dus sneller uitvoeren. Overigens kunnen niet alle risico's met informatiemanagement worden voorkomen, maar betrokkenen kunnen wel sneller en beter reageren op een ongeluk als de informatie beschikbaar is."

Verbinding maken

Hoopgevend is dat, mede ook door alle nieuwe mogelijkheden die de informatie-technologie te bieden heeft, de interesse in het onderwerp informatiemanagement alleen maar toeneemt. "Het is positief dat veel gemeenten en onderwijsinstellingen de afgelopen jaren hebben geïnvesteerd in de 'basis op orde': ze werken met een vastgoedmanagementsysteem en hebben daarin de object-gegevens grotendeels opgenomen", aldus De Moel. De data zijn ook niet het voornaamste probleem, denkt zij. "Het lastige is juist om te achterhalen wat je er allemaal mee kunt doen. Er werken nog nauwelijks informatiedeskundigen bij gemeenten en scholen die de verbinding met huisves-

ting of vastgoed kunnen maken. Dat geeft wel aan hoezeer het informatiemanagement nog in de kinderschoenen staat." Schönau: "De eerste uitdaging waar deze vastgoedorganisaties voor staan, is om de informatie betrouwbaar en actueel te houden. Daarvoor moet geïnvesteerd worden in informatiebeheer binnen de eigen afdeling. Een volgende stap is om een geloofwaardige gesprekspartner op het gebied van vastgoed binnen de eigen organisatie te worden. Dat is van een andere orde. De prestaties van de vastgoedportefeuille spelen hierin een cruciale rol: deze informatie biedt de geloofwaardigheid om mee te beslissen. Op dat vlak is nog een wereld te winnen."



Wicher Schönau en Ingrid de Moel

ALGEMENE REKENKAMER: INFORMATIE MAATSCHAPPELIJK VASTGOED KAN BETER

De kwaliteit van de beschikbare informatie over maatschappelijk vastgoed laat nog veel te wensen over. Dat blijkt uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer bij zowel het Rijk en de gemeenten als bij zorg- en onderwijsinstellingen. De Algemene Rekenkamer beveelt dan ook aan nu als eerste de basis op orde te brengen en komt aan de hand van vijf praktijkvoorbeelden tot een zestal verbeterpunten.



Foto: Hollandse Hoogte

De Algemene Rekenkamer doet al jaren systematisch onderzoek naar publiek vastgoed. De kwaliteit van de informatievoorziening wordt daarin nadrukkelijk meegenomen. Voldoende en goede (sturings-) informatie is absoluut noodzakelijk om de diverse ontwikkelingen rond het maatschappelijk vastgoed in goede banen te leiden en een goed beeld te krijgen van de (financiële) effecten en maatschappelijke gevolgen. Uit een aantal onderzoeken die de Algemene Rekenkamer uitvoerde, kwamen diverse verbeterpunten naar voren met betrekking tot de kwaliteit van de informatievoorziening.

Rapport Huisvesting door het Rijksvastgoedbedrijf

In 2015 deed de Algemene Rekenkamer onderzoek naar huisvesting door het Rijksvastgoedbedrijf (RVB), de grootste vastgoedbeheerder van Nederland (ARK, 2015a). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat, om weloverwogen beslissingen over de vastgoedportefeuille te kunnen nemen, het noodzakelijk is dat alle kosten die gemaakt worden voor panden uit die portefeuille in beeld moeten zijn. Deze informatie is namelijk een randvoorwaarde om te kunnen bepalen of het gestelde doel van efficiëntieverbetering optreedt. Het onderzoek leidde tot de conclusie dat het RVB geen volledig beeld van de actuele marktwaarde van zijn panden had.

Vastgoed Defensie brief oktober 2015

In haar Vastgoed Defensie brief van 2015 (ARK, 2015c) schetste de Algemene Rekenkamer dat de grote veranderingen voor Defensie vanaf 2014 leidden tot een nieuwe situatie: de minister van Defensie gaat sindsdien over wat er moet gebeuren met het Defensievastgoed (de opdrachtgeversrol) en het RVB over hoe dat moet gebeuren (de opdrachtnemersrol). De minister had in de tijd van het onderzoek nog niet bepaald welke informatie – over benutting, bezetting, onderhoud, of informatie in businesscases – zij van het RVB wil ontvangen om haar opdrachtgeversrol goed te kunnen invullen en om goede keuzes te kunnen maken.

Vastgoed Nationale Politie 2015

In het onderzoek naar het vastgoed bij de Nationale politie constateerde de Algemene Rekenkamer dat een aantal zaken nog niet op orde was (ARK, 2015b):

- In de landelijke vastgoedadministratie van de Nationale Politie was op dat moment de informatie nog niet volledig en betrouwbaar. Zo ontbrak nog informatie over rentes over leningen voor panden en was andere financiële informatie, zoals de WOZ-waarde, niet actueel.
- Daarnaast was de informatie soms gebaseerd op informatie van de voormalige korpsen en die is niet altijd eenduidig, zoals informatie over de onderhoudsstaat van gebouwen.
- Ook was er geen directe koppeling tussen de vastgoed- en de financiële administratie, waardoor de Nationale politie nog geen goed inzicht in alle relevante kosten per pand had.

Door deze gebreken in de informatievoorziening was de sturing van de vastgoedoperatie ten tijde van het onderzoek beperkt mogelijk.



Foto: Hollandse Hoogte

Zorgvastgoed

In het Rapport bij het Jaarverslag van het Ministerie van VWS over 2012 (ARK, 2013) stelde de Algemene Rekenkamer vast dat informatie over de afzonderlijke risico's die zorginstellingen met hun vastgoed lopen, bij verscheidene partijen is belegd: bij de zorgverzekeraars, de NZa en het Ministerie van VWS. Geen van deze partijen heeft een totaaloverzicht van de situatie in de sector. Dit inzicht is volgens de Rekenkamer wel nodig vanwege de systeemverantwoordelijkheid van de bewindspersonen, zodat zij, zodra zij problemen zien aankomen, op basis van dit inzicht de afweging kunnen maken om al dan niet maatregelen te treffen.

Vastgoed universiteiten 2016

In deel 1 van het rekenkameronderzoek Vastgoed universiteiten stonden de rollen van de minister van OCW en van de Onderwijsinspectie centraal (ARK, 2016). Uit het onderzoek kwam naar voren dat het financiële beeld van de dertien onderzochte universiteiten als geheel weliswaar gezond is, maar ook dat het totaalbeeld alleen niet voldoende zegt over mogelijke vastgoedrisico's. Daarvoor is ook zicht nodig op verschillen tussen de vastgoedrisico's waar afzonderlijke universiteiten mee te maken hebben en zicht op de kwaliteit van het vastgoedmanagement bij de afzonderlijke universiteiten. Ook bleek dat de jaarverslagen en de daarin opgenomen continuïteitsparagrafen slechts een beperkt inzicht bieden in de vastgoedrisico's bij individuele universiteiten.

[Lees verder op de volgende pagina >>](#)

INFORMATIE MAATSCHAPPELIJK VASTGOED KAN BETER

Lessen voor de toekomst

Uit de hiervoor beschreven onderzoeken komt naar voren dat de kwaliteit van de sturingsinformatie in de praktijk vaak een zwak punt is. Zowel de kwaliteit van de informatie over de haalbaarheid van doelen (bezuinigingen, efficiency, flexibiliteit) als die van de informatie over risico's en voortgangsinformatie over reorganisatie- en bezuinigingsprocessen blijken voor verbetering vatbaar. Uit de vijf besproken onderzoeken leiden we met betrekking tot de informatie-voorziening zes lessen voor de toekomst af:

1. Om een goede afweging te kunnen maken over koop, verkoop of renovatie is het noodzakelijk om alle relevante kosten en baten mee te nemen over de hele levenscyclus en niet alleen te kijken naar initiële kosten en opbrengsten.
2. Zorg voor een informatiearrangement tussen bestuurders, toezichthouders andere belanghebbenden zodat iedereen zijn rol goed kan waarmaken.
3. Zorg (zeker bij een afstootopgave) voor een goed inzicht in de marktwaarde van gebouwen.
4. Laat financiële informatie en vastgoed informatie goed op elkaar aansluiten om weloverwogen besluiten te kunnen nemen.
5. Zorg dat vastgoed informatie over afzonderlijke instellingen op één punt binnen de instelling samen komt om een goed inzicht in kansen en risico's te krijgen en op tijd te kunnen bijsturen.
6. Een financieel totaalbeeld voor een sector heeft maar beperkte zeggingskracht als de risico's en de financiële situatie per instelling sterk verschillen.

Daarnaast zouden jaarverslagen beter benut kunnen worden als informatiebron. Zowel de verantwoordingsinformatie als het inzicht in risico's en toekomstige vastgoedplannen is vaak nog beperkt. Verder is het raadzaam om meer gebruik te maken van aanvullende informatiebronnen. Daarbij kan onder andere worden gedacht aan het benchmarken van de publieke sector met de private sector, bijvoorbeeld met betrekking tot tarieven, of de prijs-kwaliteit verhouding (zie: ARK, 2015a). Ook kunnen open data bestuurders en andere belanghebbenden beter in staat stellen om zich een goed beeld te vormen van het publieke vastgoed.

Cor van Montfort
Claudia Noort
Okke van der Maas

De auteurs zijn allen werkzaam bij de Algemene Rekenkamer en zijn betrokken bij de vastgoedonderzoekslijn van de Algemene Rekenkamer.



Tot slot is het belangrijk dat publieke organisaties en gemeenten hun vastgoedplannen voor elkaar inzichtelijk maken. Alleen aan de hand van die informatie is het namelijk mogelijk om een integraal beeld te krijgen van de plannen voor maatschappelijk vastgoed in een bepaalde gemeente of regio. Dan is het ook mogelijk een optelsom te maken: welke consequenties hebben die verschillende plannen voor bepaalde steden en regio's? Dat kan voorkomen dat de optelsom van vastgoedbeleid leidt tot bijvoorbeeld leegstand en verloedering in een gebied. Een kaart kan helpen om inzichtelijk te maken welk vastgoed in een bepaald gebied in gebruik is of op de nominatie staat om afgestoten te worden.



KOSTEN EN BATEN NIET GOED VERGELIJKBAAR

Gemeenten registreren, begroten en verantwoorden de kosten en baten van maatschappelijk vastgoed op uiteenlopende wijze, blijkt uit Bouwstenen-onderzoek. Daardoor is een financiële vergelijking niet goed mogelijk.

Voor een goede vergelijking zijn vooral vergelijkbare gegevens nodig over de gebouwen en de geldstromen. In de praktijk gebruiken gemeenten echter vooral verschillende indelingen om de kosten en baten van vastgoed te registreren.

Vergelijkbare indeling

In het verleden is wel naar een bruikbare en meer vergelijkbare indeling gezocht. Zo werd in de inmiddels opgeheven IPD-benchmark, waaraan zo'n 20 gemeenten meededen, vastgoed ingedeeld naar wonen, bijeenkomsten, gezondheidszorg, multifunctioneel en parkeren. De benchmark van TIAS, waaraan circa 18 gemeenten meedoen, bouwt daarop voort en hanteert een meer uitgebreide indeling. En in de leegstandsmonitor van het Kadaster (alle gemeenten) is maatschappelijk vastgoed een samenstelling van de functies bijeenkomsten (waaronder ook cafés en kerken), gezondheid, onderwijs, sport en logies.

Anders dan andere registraties

Bovenstaande indelingen wijken in meer of mindere mate af van de bestaande landelijk vastgoedregistraties, waaronder die uit de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG), de Wet Onroerende zaken en de Wet Markt en Overheid. Deze sluiten namelijk niet helemaal goed aan bij de praktijk of de informatiebehoefte van gemeenten. Zo hebben gemeenten bijvoorbeeld multifunctionele gebouwen en parkeergarages in eigendom, waarvan ze de financiële performance willen monitoren en vergelijken, maar die bestaan in bovengenoemde registraties niet.

Vertaalslag in BBV

Het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) biedt wel goede mogelijkheden om op waarden en gronden te vergelijken, maar is minder eenduidig als het om de kosten en baten van vastgoed gaat.

Dat komt onder andere omdat er een vertaalslag moet worden gemaakt van het gemeentelijk vastgoed naar voorgeschreven (IV3) functies. Hoe dat moet is niet helder omschreven. Wat bijvoorbeeld te doen met de groeiende groep gebouwen waarin meerdere functies zijn ondergebracht?

Programma's en producten

De wijze waarop gemeenten omgaan met vastgoed in hun begrotingen en jaarverslagen verschilt per gemeente. Jan Kappers, hoofd vastgoed Haarlem: "Ik heb laatst eens bij een aantal gemeenten nagevraagd hoe zij dat doen en heb van 17 gemeenten een reactie gekregen. Almere en Utrecht hebben een apart programma voor maatschappelijk vastgoed. Bij vijf gemeenten is maatschappelijk vastgoed in een product samengebracht in de begroting. Daarvan werken Enschede en Delft met een 'gesloten' product. Bij de overige gemeenten is het maatschappelijk vastgoed qua financiële verantwoording verspreid over de verschillende beleidsprogramma's."

Beter vergelijkbaar

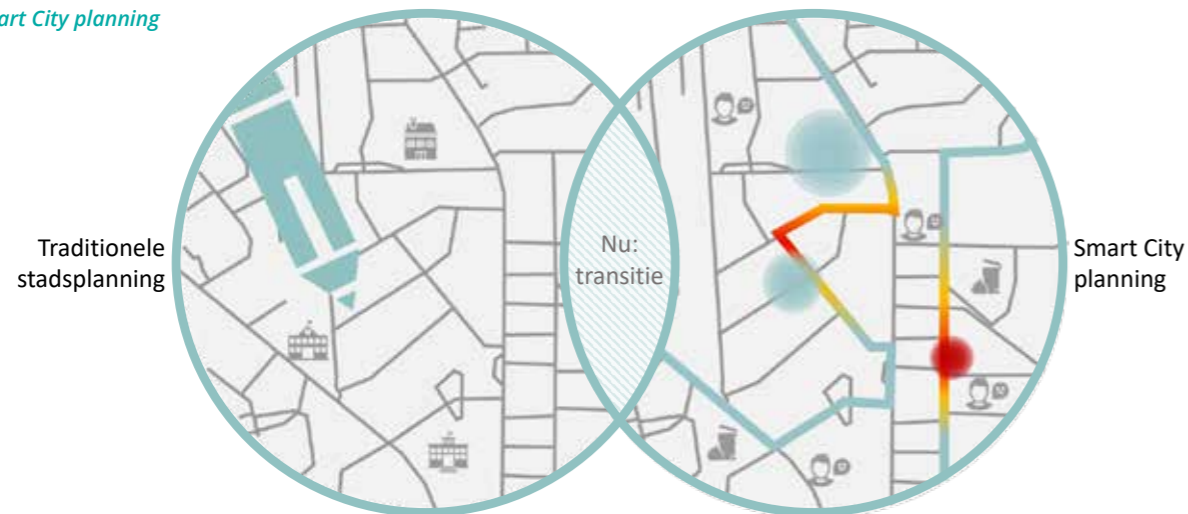
Wanneer de landelijk vastgoedregistratie- en verantwoordingsverplichtingen wat meer op elkaar en de informatiebehoefte van gemeenten zouden zijn afgestemd, levert dat veel voordelen op. Het scheelt tijd en vertaalslagen en levert beter bovendien het nodige materiaal op voor benchlearning, besluitvorming en verantwoording. De noodzaak daartoe wordt onderstreept door de hoeveelheid geld die hiermee is gemoeid. Uit een steekproef van Fakton bij zes gemeenten bleek eerder dat maatschappelijk vastgoed zo'n vijf tot 20 procent van de gemeentelijke begroting uitmaakt.

Gemeente	Begroting en verantwoording
Almere	programma
Amersfoort	per programma
Apeldoorn	per programma
Arnhem	per programma
Breda	meerdere producten
Delft	product
Den Haag	per programma
Ede	product
Eindhoven	per programma
Enschede	product
Groningen	per programma
Haarlem	product
Leiden	per programma
Nijmegen	product
Oss	per programma
Tilburg	product
Utrecht	programma

MAATSCHAPPELIJK VASTGOED WINT AAN EFFECTIVITEIT DANKZIJ BIG DATA

Big data leveren niet alleen een schat aan informatie op over het voorzieningenniveau in wijken en buurten en de inzet van maatschappelijk vastgoed. Slim gebruik ervan levert ook nog eens ongekennde strategische voordelen op. "De gemeente kan haar rol als regisseur van de stad nu veel beter vorm en inhoud geven."

Smart City planning



De vastgoedafdeling heeft verstand van vastgoed en de beleidsafdelingen weten wat de gemeente op strategisch niveau allemaal wil. Een overzichtelijk wereld, zo lijkt het. Die echter op het gebied van communicatie niet altijd even goed functioneert. Dat vindt althans Marten Middendorp van strategisch adviesbureau Republiq. "De beleidsafdelingen weten vaak niet wat het effect is van vastgoed op het beleid en vice versa. Daardoor blijven kansen onbenut."

Die omstandigheid was feitelijk de aanleiding voor de gemeente Groningen om Republiq in te schakelen. "We werden benaderd door de directeur beleid met de vraag: kun je ons helpen een betere opdrachtgever te worden voor de afdeling vastgoed?"

Republiq bleek het antwoord te kunnen bieden aan de hand van big data. "Door gebruik te maken van big data kun je in de eerste plaats een goed beeld krijgen van al het maatschappelijk vastgoed in de stad, ook van het vastgoed dat de gemeente niet in haar bezit heeft."

In de tweede plaats kunnen verbindingen worden gelegd met vraagstukken op uiteenlopende beleidsterreinen. "Zoals: hoe staan de wijken en bewoners ervoor? Hoe voorzien onze buurthuizen, bibliotheken, gymzalen en sporthallen in de behoefte van onze inwoners? En hoe verhoudt onze vastgoedportefeuille zich tot die van andere steden?"

Niet om te bepalen of iets goed of fout gaat, benadrukt Middendorp. "Maar wel om te reflecteren op wat je als gemeente aan het doen bent: kan het anders en kan het beter? Een gedegen analyse van big data maakt het gesprek mogelijk over tal van beleidskwesties en de gevolgen ervan voor de vastgoedafdeling."

Database gevuld

Om de vraag van Groningen te beantwoorden werd als eerste een database gevuld met alle beschikbare, openbare informatie over maatschappelijk vastgoed. "We wilden een referentie hebben. Je kunt voor een gemeente niet de vraag beantwoorden of zij veel of weinig buurthuizen hebben, als je niet weet wat normaal is. Dus wij hebben stad en land afgezocht naar databronnen en met heel veel partijen data uitgewisseld, waardoor we nu een compleet beeld hebben van al het maatschappelijk vastgoed in Nederland. Tot aan het aantal uitgeleende boeken in de bibliotheek van Leeuwarden toe."

Alleen al voor Groningen is gebruik gemaakt van 180 datasets, afkomstig van meer dan 100 bronnen. "Dat varieert van de politie tot het DUO. Al die databronnen kun je vervolgens aan elkaar koppelen zodat je de feiten op tafel hebt liggen als je het ergens over wil hebben. De data vormen de referentiekaders en maken het bovendien mogelijk om zaken aan elkaar te koppelen die in het verleden niet aan elkaar te koppelen waren."

Dan gaan het bijvoorbeeld over de inzet van buurthuizen. "Bereiken we met de buurthuizen alleen de mondige burgers of zoals bedoeld de kwetsbare groepen? Die constatering leidt vervolgens tot vragen, als: staan die buurthuizen wel op de goede plek? En wat kun we doen om die kwetsbare groep wel te bereiken?"

Ongedeelde stad

Middendorp vervolgt: "Niet alleen in Groningen maar in heel Nederland valt op dat de slechte wijken er harder op achteruit gaan dan de goede wijken. Terwijl alle beleidsdocumenten die je leest van gemeenten gaan over het belang van een ongedeelde stad. Met die doelstelling moet de voorzieningenplanning rekening houden. De inzet van open data maakt *evidence based city planning* mogelijk. Je kunt op basis van harde bewijsvoering het maatschappelijk vastgoed gericht inzetten, namelijk op die plekken waar je als gemeente het hardst nodig bent."

Het gesprek kan kortom opnieuw en op andere wijze worden gevoerd. "Big data brengen de communicatie tussen beleid en vastgoed op gang. En daardoor zullen de komende jaren steeds betere resultaten geboekt worden. Je komt er als gemeente bijvoorbeeld achter dat je slechts een en niet de enige vastgoedbezitter bent in de stad. Het gaat tot prioritering leiden: daar investeren waar je dat het hardst nodig vindt, waardoor ook de effectiviteit van je beleid toeneemt. Je komt als gemeente veel dichterbij wat je echt wil."

Vastgoed als middel

De gemeente kan zich dankzij big data dus ook veel meer als regisseur van de stad gaan opstellen, verwacht Middendorp. "Want zij is degene die bij al die informatie kan komen en ook alle bronnen met elkaar in verbinding kan brengen."

Dat blijft niet zonder gevolgen voor de organisatie. "Gemeentelijke vastgoedafdelingen zijn nu vooral uitvoeringsorganisaties. Maar dat is niet wat de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van ze verwachten. Die verwachten dat hun beleidsvragen worden beantwoord, en zien vastgoed steeds meer als een middel om beleid te realiseren. Dat betekent een extra beroep op het strategisch niveau van de vastgoedafdeling. Verstand hebben van huurcontracten en meerjarige onderhoudsbegrotingen is dan niet meer voldoende. De mensen die er werken moeten vooral ook kunnen begrijpen wat het vastgoed bijdraagt en moet bijdragen aan de beleidsdoelstellingen van de stad."

Ondertussen is het einde van de ontwikkeling nog lang niet in zicht, denkt Middendorp. "In slechts drie jaar tijd hebben big data een hele sterke positie verworven. Eigenlijk zijn ze uit geen enkel advies meer weg te denken. En nog altijd komen er ontzettend veel open data bij, waar je bovendien nog veel slimmer naar kunt kijken dan we nu doen. We staan dus echt nog maar aan het begin van een hele mooie tocht."



Marten Middendorp
Republiq

Al het maatschappelijk vastgoed in beeld



TU DELFT MAAKT MET SHAREPOINT VASTGOEDINFORMATIE INZICHTELIJK

Met de inrichting van een digitale omgeving in SharePoint heeft de directie Facilitair Management & Vastgoed (FMVG) van de TU Delft alle relevante vastgoed informatie over de diverse faculteitsgebouwen ontsloten. Hierdoor is de afstemming van beleid, plannen en werkzaamheden tussen beheerder en gebruikers een stuk eenvoudiger geworden.

“Zes jaar geleden heeft FMVG een grote stap gemaakt in het professionaliseren van het beheer en de ontwikkeling van haar vastgoed. Dat resulteerde uiteindelijk in 2013 in een Campusvisie en bijbehorende Vastgoedstrategie. Daar moest vervolgens de informatie van en over de gebruikers van de gebouwen, de faculteiten, nog aan worden toegevoegd. Want die ontwikkelen zich natuurlijk ook.” vertelt Robert Smit. Hij en zijn collega Bregje Nagtzaam zijn, respectievelijk vanuit NoTiON en PSVA, sinds medio 2016 gedetacheerd als assetmanager bij de TU Delft.

Al snel werd duidelijk dat beide niet altijd goed met elkaar communiceerden. “FMVG en de faculteiten vormden feitelijk twee aparte stromingen”, aldus Smit. “Onderling werd veel gecommuniceerd, maar weinig echt samen afgestemd, ondanks de behoefte aan afstemming door de dynamische omgeving van de TU Delft. Dat kon beter. Professionalisering van het eigenaarschap en van FMVG als ‘verhuurder’ van vastgoed aan de faculteiten was nodig, het samenstellen van huisvestingsplannen was het middel hiervoor.”

Satéprikker

Jaap Bregman werd namens KWK ingehuurd om het proces en de inrichting van huisvestingsplannen handen en voeten te geven. Hiervoor ging hij in oktober 2016 als eerste aan de slag met een inventarisatie van alles wat er in de faculteitsgebouwen gebeurt.

Bregman: “Bij de TU Delft is veel in kolommen georganiseerd. Wat wij hebben geregeld is de satéprikker door die kolommen heen. Je hebt te maken met beheer en onderhoud, maar er zijn ook heel veel beleidskaders als afgeleide van

de Campusvisie en Vastgoedstrategie: over mobiliteit en duurzaamheid bijvoorbeeld, maar ook voor wat betreft de horeca in de gebouwen. Daarbij ontbrak het een een integraal beeld per gebouw: wat gebeurt er nu en hoe kunnen we de ontwikkelingen op elkaar afstemmen?”

Bregje Nagtzaam: “In dat kader hebben wij als assetmanagers in de eerste plaats actief de samenwerking gezocht. We hebben de faculteiten uitgelegd wie we zijn en waar we voor staan, dat we in kaart willen brengen wat hun wensen en behoeftes zijn en dat we die ook willen vertalen in passende oplossingen.”



Robert Smit
Bregje Nagtzaam
Jaap Bregman

Zo werden bijvoorbeeld per faculteit werksessies georganiseerd. Bregman: “We hebben iedereen die met het gebouw te maken had aan tafel gezet, met elkaar kennis laten maken en vervolgens besproken: welke vraagstukken spelen er en hoe gaan we daarmee om?”

Informatie delen en gebruiken

FMVG had in de loop der tijd al veel documenten, beleidsstukken en werkplannen verzameld. “Wij wilden daarom nadrukkelijk geen nieuwe informatie maken, maar de informatie die er was beschikbaar maken, delen en gebruiken. Uiteindelijk bleek Microsoft SharePoint daarvoor de beste oplossing.”

Het was een bewuste keuze om voor deze bestaande oplossing te kiezen. Bregman: “Als je iets nieuws laat bouwen, kost dat heel veel tijd en heel veel geld. Dit is veel laagdrempeliger. Het kost niet meer dan wat tijd om het in te richten en te vullen. Het is vervolgens ook heel eenvoudig aan te passen. Je bent als gebruiker maximaal een dag kwijt om het in de vingers te krijgen.

“Daar komt bij dat SharePoint voor de TU Delft een standaard platform is”, vult Smit aan. “We hebben heel veel kennis over SharePoint in huis. Er hoefde dus ook geen ingewikkeld aanbestedingsproces doorlopen te worden om hiermee aan de slag te gaan.”

In SharePoint is voor ieder gebouwencomplex een pagina gemaakt waarop informatie over de vastgoedstrategie, relevante beleidsthema's, het gebouw en de gebruikers wordt gedeeld. Daarnaast zijn afspraken over de samenwerking tussen eigenaar en gebruiker, informatie over

de exploitatie en een integrale planning van alle gebouwgebonden activiteiten opgenomen. Deze informatie wordt actueel gehouden door de assetmanagers en is toegankelijk voor alle medewerkers van FMVG en de aanspreekpunten voor de assetmanager bij de gebruikers.

Positieve reacties

In januari stond de eerste complete versie van het digitale Huisvestingsplan op SharePoint. Sindsdien ontvangen de opstellers ervan louter positieve reacties. Nagtzaam: “Je hebt de perfecte kapstok gecreëerd om met elkaar over de huidige en de toekomstige beheer-, onderhoud- en nieuwbouwprogramma's te spreken.”

Het belangrijkste voordeel van het werken met SharePoint is volgens Smit de hoge mate van inzicht en toegankelijkheid. “In vrijwel elk overleg met faculteit of diensten gaat SharePoint open. Ik gebruik het Huisvestingsplan continu als portal om heel snel informatie terug te vinden.”

Nagtzaam: “Dit gaat veel verder dan een simpele database. Dit is echte informatie waarmee we met elkaar verder kunnen komen.”

Op orde brengen

Smit merkt dat andere universiteiten voor dezelfde uitdagingen staan als de TU Delft. “Men is nog heel erg aan het zoeken hoe die enorme brij aan vastgoed- en gebruikersinformatie op orde is te brengen. Het is mijn overtuiging dat iedereen het op dezelfde manier kan oplossen als wij dat bij de TU Delft hebben gedaan.” Het is wel een vereiste dat de organisatiestructuur erop is ingericht, denkt Nagtzaam. “De TU Delft heeft ervoor gekozen de assetmanagers te verbinden aan de faculteitsgebouwen. Daardoor

fungeert de assetmanager als spin in het web en heeft hij ook heel veel stakeholders. Hij is feitelijk degene die betekenis geeft aan de informatie. Als die rol er niet is, dan werkt het niet.”

Smit: “Dan heb je een hamer zonder timmerman.”

Bregman: “Maar als die structuur er wel is, genereert deze aanpak heel veel rust in de organisatie. Voorheen was vastgoed iets wat de gebruikers overkwam. Nu voelt iedereen zich veel meer betrokken en werken we echt samen met de gebruikers aan de ontwikkeling van hun huisvesting.”



KRITISCHE BLIK OP VASTGOED LEVERT DE GEMEENTE GELD OP

Gecentraliseerd, geordend, overzichtelijk en toegankelijk: anno 2017 is de informatievoorziening rond het maatschappelijk vastgoed in Cuijk, Grave en Mill & Sint Hubert op orde. Het resultaat van een intensief proces, dat ruim anderhalf jaar in beslag heeft genomen. "Voordat we begonnen hadden we eigenlijk helemaal geen inzicht in onze vastgoedportefeuille."

Kwaliteit verbeteren, kosten besparen en kwetsbaarheid verminderen. Deze drie K's waren de drijvende kracht achter de fusie van de ambtelijke organisaties van Cuijk, Grave en Mill & Sint Hubert tot de nieuwe werkorganisatie CGM. "We begonnen met circa 400 ambtenaren", herinnert zich gemeentelijk vastgoedregisseur Henk Helderton. "Maar we hadden een taakstelling meegekregen. In vijf jaar tijd moest tien procent op de personeelslasten worden bezuinigd. In dat kader kwamen we erachter dat onze vastgoedtaken in de loop der tijd heel erg versnipperd waren geraakt. Iedereen deed wel iets, wat het allemaal zeer onoverzichtelijk maakte."

Adviesbureau BMC moest daarin verandering brengen. Adviseur Stefan Ruizendaal ging er in november 2014 met twee collega's mee aan de slag. "We zijn als eerste begonnen met het op orde krijgen van de basisinformatie over het gemeentelijk vastgoed. Want overall in de organisatie bleek iemand zich wel met een deel van het vastgoed bezig te houden en over een deel van de noodzakelijke kennis te beschikken. We hebben dus rondje op rondje langs de bureaus gemaakt om goed in kaart te krijgen wat nu eigenlijk werkelijk tot de gemeentelijke vastgoedportefeuille behoorde."

Helderton: "Het was zelfs zo erg dat we niet eens in staat waren een betrouwbaar overzicht te produceren van de panden die we allemaal in eigendom en in gebruik hadden. In een aantal gevallen waren er wel gebruikers maar geen contracten en de contracten die er lagen, of die we na

lang speurwerk hadden gevonden, waren bijna allemaal anders. Tenslotte liepen we qua onderhoud altijd achter de feiten aan. Daar moest verandering in komen."

Grote verscheidenheid

Op enig moment had BMC een lijst van 400 objecten die mogelijk gemeentelijk zouden kunnen zijn. Ruizendaal: "Die lijst hebben we opgeschoond, wat uiteindelijk een portefeuille opleverde van 160 gebouwen, die moesten worden ondergebracht bij het cluster vastgoed. Tegelijkertijd is een overlegstructuur in het leven geroepen. Alle mensen, die met het vastgoed van doen hadden, zijn elke twee weken bij elkaar gebracht om de stand van zaken te bespreken. Zo haal je de data bij elkaar en krijg je inzicht in de portefeuille."

Een belangrijke succesfactor was volgens Ruizendaal de over het algemeen open houding van de medewerkers van CGM. "Het heeft ervoor gezorgd dat we de snelheid waarmee verbeterlagen mogelijk waren, hoog hebben kunnen houden." De enorme hoeveelheid en grote verscheidenheid aan data die deze werkwijze opleverde werd ontsloten via een in de loop van het proces aangeschaft vastgoed-informatiesysteem. "We werkten in eerste instantie in Excel, om alles bij elkaar te brengen. Maar dan weet je dat er binnen de kortste tijd verschillende versies gaan ontstaan en dat wil je natuurlijk niet hebben. Daarom is uiteindelijk gekozen voor de aanschaf van een vastgoedinformatie-systeem."

Dat systeem werd vervolgens gevuld met alle informatie uit de inventarisatie. Daarbij werd niet alleen de gebouwinformatie (oppervlakte, kadastrale gegevens, bouwjaar) ingevoerd maar ook een koppeling gelegd met gegevens uit financiële systemen, onderhoudsgegevens en contracten. Tegelijkertijd werd de functie Vastgoedregisseur gecreëerd en het vastgoedcluster ingericht. Een klein team van vijf mensen, waar alle vastgoedtaken konden worden ondergebracht, dat behalve uit vastgoedregisseur Helderton bestaat uit een juridisch medewerker vastgoed, twee onderhoudsmedewerkers en een adviseur vastgoed.



Henk Helderton
gemeentelijk vastgoedregisseur

Stefan Ruizendaal
Adviseur BMC



"Het Doehuis" MFA te Cuijk

Inzicht en controle

De operatie leidde tot het nodige inzicht. Helderton: "Dat stelt ons nu in staat om flinke slagen te maken in het op orde krijgen van de gemeentelijke vastgoedportefeuilles. Tot op strategisch niveau aan toe. Zo is recent - op ons advies - in de gemeente Cuijk besloten de vastgoedportefeuille op te schonen, een drietal woningen te verkopen en twee panden te slopen."

Om de portefeuilles onder controle en het informatiesysteem actueel te houden worden alle panden minimaal een keer per jaar bezocht door 'koppeltjes' van een medewerker vastgoed en een medewerker sociaal beleid. "Van alle gesprekken wordt verslag gemaakt. Dat blijkt ook uit oogpunt van onderhoud voordelen te hebben. De gebruiker heeft informatie, die voor ons heel belangrijk is om een goede onderhoudsplanning te maken."

De informatie uit het systeem helpt Helderton als regisseur vastgoed in zijn advisering van het college en de gemeenteraad over het beleid ten aanzien van maatschappelijk vastgoed. "We hebben regelmatig overleg met onze bestuurders. Met alle drie de gemeentebesturen wil ik bijvoorbeeld afspraken maken over het doorrekenen van een kostprijs dekkende huur. In veel gevallen wordt namelijk nul euro huur betaald en is sprake van een verkapte (huisvesting)subsidie. Daardoor schrijft onze vastgoedportefeuille rode cijfers. We willen toewerken naar een situatie waarin wij intern een huurnota sturen naar onze afdeling sociaal beleid, die deze vervolgens betaalt met (huisvesting)subsidie. De gebruiker hoeft daar dus niet per se iets van te merken. Maar wij kunnen de vastgoedbegroting zo wel kloppend krijgen en indien nodig nog beter bijsturen. Bovendien is in dit geval voor iedereen transparant wat het kost om een gemeentelijke voorziening in stand te houden."

Het hoogste doel van CGM is om de vastgoedportefeuille exact af te stemmen op de behoefte uit het maatschappelijk veld. "Het is zeker nog niet zover dat vraag en aanbod precies in evenwicht zijn en de kostprijs gedekt is. Maar we werken er wel gestaag naar toe."



Entree Schouwburg te Cuijk

Vastgoed belangrijk maken

De aanpak die in Cuijk, Grave en Mill & Sint Hubert is gehanteerd, kan zeker ook door andere gemeenten worden gekopieerd. Helderton beveelt het zelfs aan. "Maak als gemeente je vastgoed belangrijk. Want er is heel veel geld mee gemoeid. Als gemeenten kritisch naar hun portefeuille kijken, valt er heel wat geld mee te verdienen."

"Dat was hier aanvankelijk niet eens de insteek", aldus Ruizendaal. "Maar het is wel het beste argument om het te doen. Maatschappelijk en financieel valt er gewoon veel te halen als je het systeem op een goede manier inricht."

INFORMATIEMANAGEMENT GEEFT VASTGOEDEIGENAAR OVERZICHT



Wie vastgoed in portefeuille heeft, heeft veel informatie nodig. Of het nu het onderhoud, de gebruikers of de kosten en opbrengsten betreft; bij elke beslissing hoort een onderbouwing met goede informatie. Veel organisaties vinden het lastig om overzicht te krijgen over alle relevante informatie. In die behoefte voorziet informatiemanagement.

Waarom al die informatie?

Informatiemanagement begint bij de organisatie zelf. Welke doelen zijn er vastgesteld voor de gemeente, school of andere maatschappelijk organisatie? En welke taken voor de vastgoedafdeling horen daar dan bij? Informatie dient de volgende doelen:

- De publieke rol: informatie ten behoeve van publieke verantwoording, het publieke debat of voor beleidsvorming;
- De rol voor de eigen organisatie: informatie ten behoeve van portefeuillesturing, accountmanagement, levenscyclusbeheer en facilitaire management;
- Het uitwisselen van informatie met externe partijen, bijvoorbeeld gebruikers, aannemers of contractpartijen;
- Beheersing van risico's op bovengenoemd onderdelen.

Dit artikel kwam tot stand in samenwerking met Demo Consultants, Instituut Vastgoedmanagement en bbn adviseurs.

Invalshoeken voor informatiemanagement

Het is mogelijk om vanuit veel verschillende invalshoeken naar de vastgoedorganisatie te kijken. Daaruit volgt dat er dus ook veel verschillende invalshoeken voor de benodigde informatie mogelijk zijn. Informatie kan worden ingedeeld:

- naar abstractieniveau: strategisch, tactisch en operationeel;
- naar vakgebied: administratief, technisch, juridisch, financieel, relatiebeheer;
- naar verantwoordelijkheid: eigenaar, gebruiker / huurder, beleid;
- naar tijdsaspect: terugkijkend (financiële verantwoording), vooruitkijkend (voorzieningsplanning) en heden (storingsmeldingen oplossen);
- naar taak van de vastgoedorganisatie: portefeuillesturing, accountmanagement, levenscyclusbeheer en facilitaire management.

Met al deze invalshoeken zijn veel verschillende doelen te maken van de vastgoedorganisatie. Door de veelheid van invalshoeken kan echter wel begripsverwarring ontstaan.

'De informatie is niet op orde' is een loze kreet als de invalshoek niet bekend is.

Gegevens en informatie

Gegevens zijn vastgelegde feiten, die gebaseerd zijn op een bepaald codering, en een bepaald moment in de tijd. Vaak wordt ook 'data' als synoniem gebruikt. Een gecombineerde set van gegevens kunnen we interpreteren: dat zorgt voor informatie. Pas door interpretatie krijgen de gegevens ook praktisch nut voor de lezer en worden de gegevens dus informatie. Het totaal van informatie, ervaringen en vaardigheden zorgt voor de volgende stap: de kennis waar een persoon over beschikt.

Start van een objectadministratie

Een basis vastgoedadministratie begint met een goed objectadministratie. De onderwerpen om mee te starten zijn:

- Adresgegevens inclusief BAG-koppeling en kadastrale gegevens;
- Een categorie-indeling (bijvoorbeeld in deelportefeuilles of feitelijk gebruik);
- Oppervlakte van het object (m² bvo of m² wo);
- Bouwjaar;
- Aantal verhuurbare eenheden.

Processen in beeld

Informatiemanagement begint met het scherp krijgen van de taken en verantwoordelijkheden van de organisatie. De meest voorkomende taken zijn vastgelegd in werkprocessen, en in die werkprocessen zit informatie. Wie betere informatie wil hebben, ontkomt er niet aan het eigen werkproces in beeld te brengen en met betrokken personen te praten over de werkprocessen.

De basis op orde

Goede informatie kent goede onderliggende gegevens. Daarbij horen drie zaken:

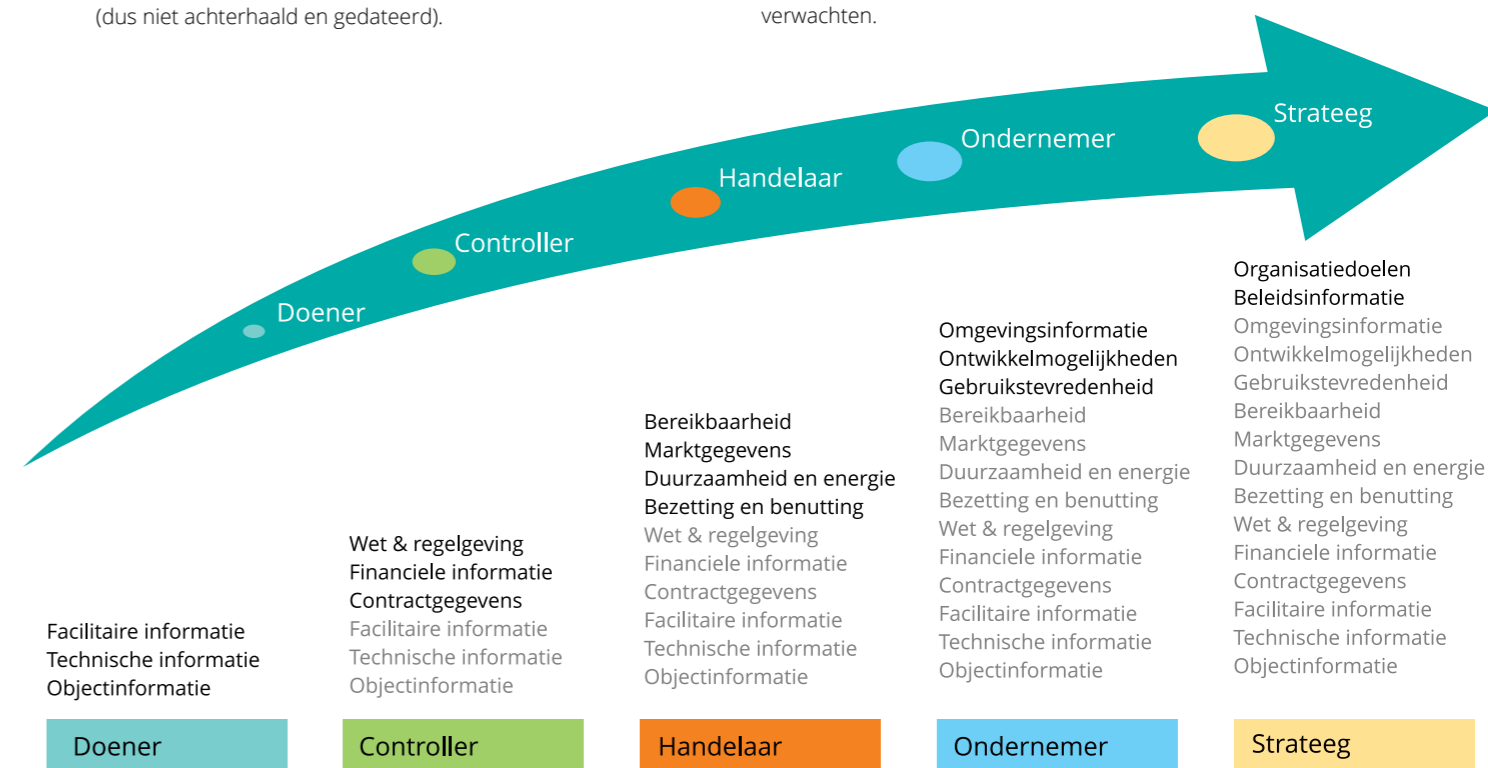
- De onderliggende data/gegevens/documenten zijn volledig/compleet (dus niet met ontbrekende bijlagen of onvolledig ondertekend);
- De onderliggende data/gegevens/documenten zijn correct/accuraat (dus niet foutief, slordig, slecht onderbouwd);
- De onderliggende data/gegevens/documenten zijn actueel/tijdig (dus niet achterhaald en gedateerd).

Goede informatie is daarnaast ook:

- Gepresenteerd met een passend detailniveau;
- Relevant voor het maken van een beslissing.

Niet in één dag

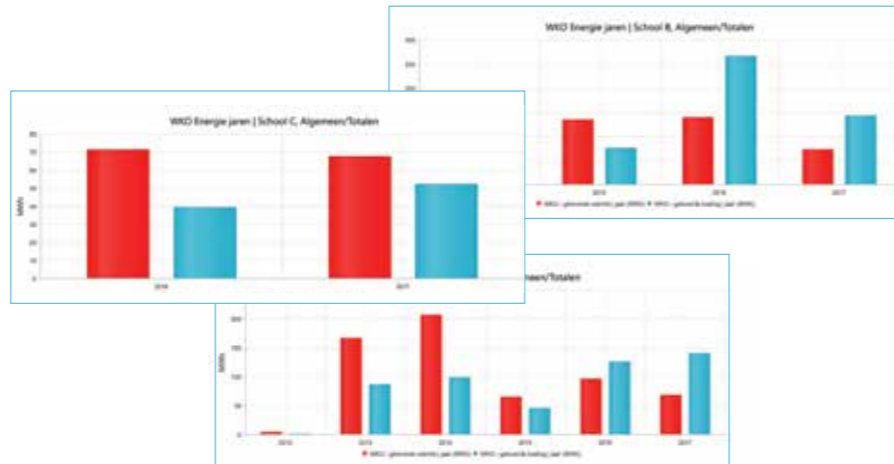
Het ontwikkelen van een vastgoedorganisatie gaat niet in één dag en is bovendien afhankelijk van het (veranderende) ambitieniveau van de vastgoedorganisatie. De informatiebehoefte volgt die ontwikkeling van de organisatie. Een organisatie met een groeiende ambitie kan daarom ook een toenemende informatiebehoefte verwachten.



BEHEERSEN VAN DE VRAAG IS DE BESTE ENERGIEBESPARING

Gebruikers en beheerders van maatschappelijk vastgoed willen graag op energie besparen. Veel facilitymanagers hebben echter geen idee wat een reële energievraag is voor het verwarmen en koelen van de gebouwen. Welke informatie heb je nodig om 'in control' te zijn met je energiegebruik?

Stel dat een school of zorginstelling haar warmtevraag regelt via warmte-koude opslag (WKO) in de bodem. Verwarming en koeling worden dus duurzaam opgewekt. Dat levert in een bepaald jaar een flinke besparing op van energie en geld voor verwarming. Als de gevraagde verwarming geleverd had moeten worden met alleen CV-ketels dan was de energierekening veel hoger geweest en was er ook energetisch meer input nodig geweest om dezelfde output te leveren. Mooie besparing dus. Of toch niet?



Bij nadere beschouwing van de gevraagde hoeveelheid warmte blijkt dat de helft eigenlijk ook voldoende was geweest. Vanuit het oogpunt van de energievraag is er niet bespaard, maar juist twee keer meer energie gebruikt dan nodig. Veel energie besparen (aan de opwekkingskant) wil dus niet zeggen dat je het goed doet. Belangrijker is het om de vraag zo laag mogelijk te krijgen. Zonder concessies te doen aan comfort.

WKO als thermometer

Om informatie te verkrijgen over de energievraag en -opwekking op gebouwniveau zijn gegevens nodig. Energiestromen moeten gemeten worden. In een gebouw zonder energiemetingen voor verwarming en koeling zijn de prestaties echter nauwelijks te meten.

Gelukkig zijn steeds meer gebouwen uitgerust met een WKO. Deze systemen registreren de warmtevraag en levering. De WKO is dus een prima thermometer voor de energieprestatie van het gebouw. Deze systemen maken bovendien een vergelijking mogelijk tussen de warmtevraag van verschillende gebouwen. De verzamelde gegevens zijn ook mooie input voor het

vinden van de meest optimale maatregelen om de warmtevraag te verminderen.

Benchmark met Alvarium

Op strategisch niveau kunnen de gegevens van alle WKO's in maatschappelijk vastgoed geladen en geanalyseerd worden in Alvarium. Alvarium is een specifiek informatiesysteem dat op maat gemaakt is om deze analyses mee uit te kunnen voeren. Op dit moment zijn er circa 300 WKO-systemen op aangesloten.

De gevraagde en de opgewekte energie worden geregistreerd en geanalyseerd en weergegeven in grafieken. Wanneer deze gegevens geaggregeerd worden over bijvoorbeeld alle aangesloten scholen, ontstaat een goede benchmark.

Maatregelen op objectniveau

Naast een strategische analyse is ook een operationele analyse mogelijk, die te verbinden is aan concrete maatregelen op gebouwniveau. Wat is de energiebalans in verhouding tot de buitentemperatuur? Wordt er verwarming gevraagd in de zomer? Is dat logisch of kunnen we die vraag beperken? Zien we

het ketelgebruik afnemen? Op dit niveau kan energiebeheer weer vertaald worden in concrete acties. Aanpassing van de instellingen van het gebouwbeheersysteem maken aanzienlijke verbeteringen mogelijk. Soms alleen maar door een klepstand aan te passen.

Zo kan het zijn dat je blij wordt, omdat een systeem veel minder energie bespaart dan waar het voor bedoeld is. Simpelweg omdat de vraag beheerst wordt. Want energie besparen is niet genoeg. De kunst is om de vraag laag te houden.



Victor van der Lee
Installeert bedrijven: ontwerp, realisatie en beheer van duurzame energiesystemen

RE SUITE VOOR VASTGOEDINFORMATIEMANAGEMENT

KEY TO PERFORMANCE

- BIM
- ASSET MANAGEMENT
- VASTGOEDSTURING
- ONDERHOUD
- ENERGIE
- BRANDVEILIGHEID
- RISICOMANAGEMENT



www.demobv.nl

KWK
HUISVESTINGSREGISSEURS



Hoe creëer je betekenisvolle ruimtes voor veranderende gebruikers?

WORK. LIVE. LEARN.

Waterloostraat 188A
3062 TZ Rotterdam
010 254 00 33
www.kwkbv.nl
info@kwkbv.nl

NEGENVLAKSMODEL SLAAT BRUGGEN TUSSEN INFORMATIE-EILANDEN

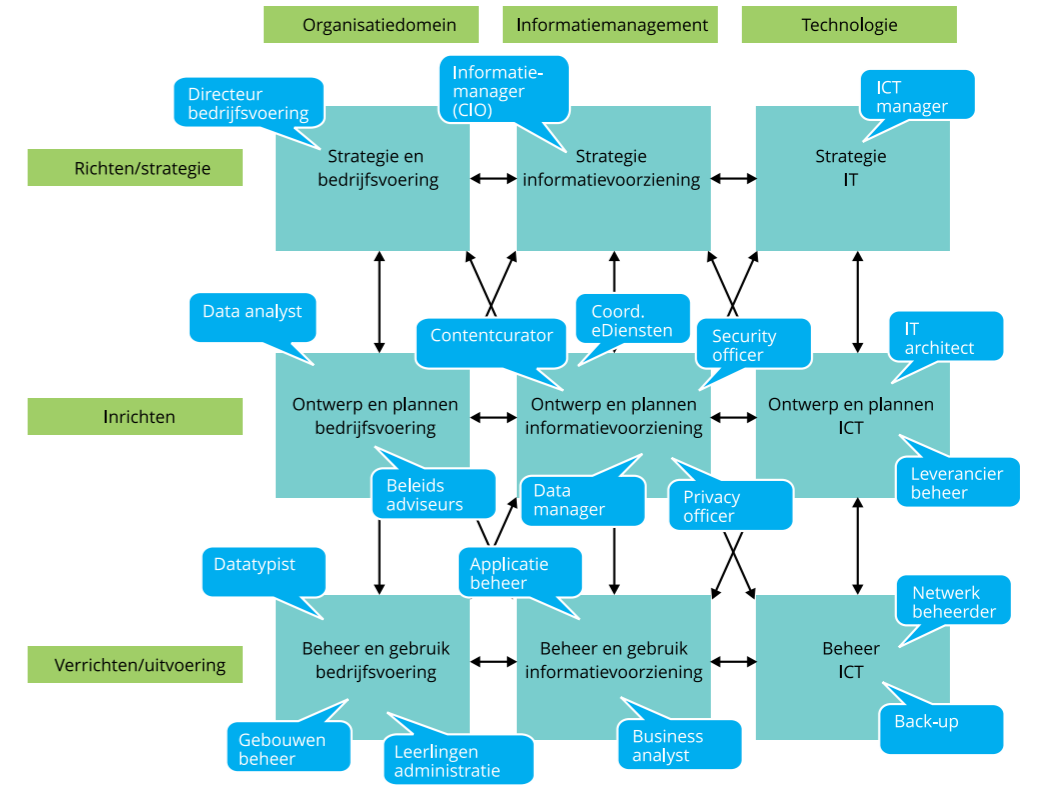
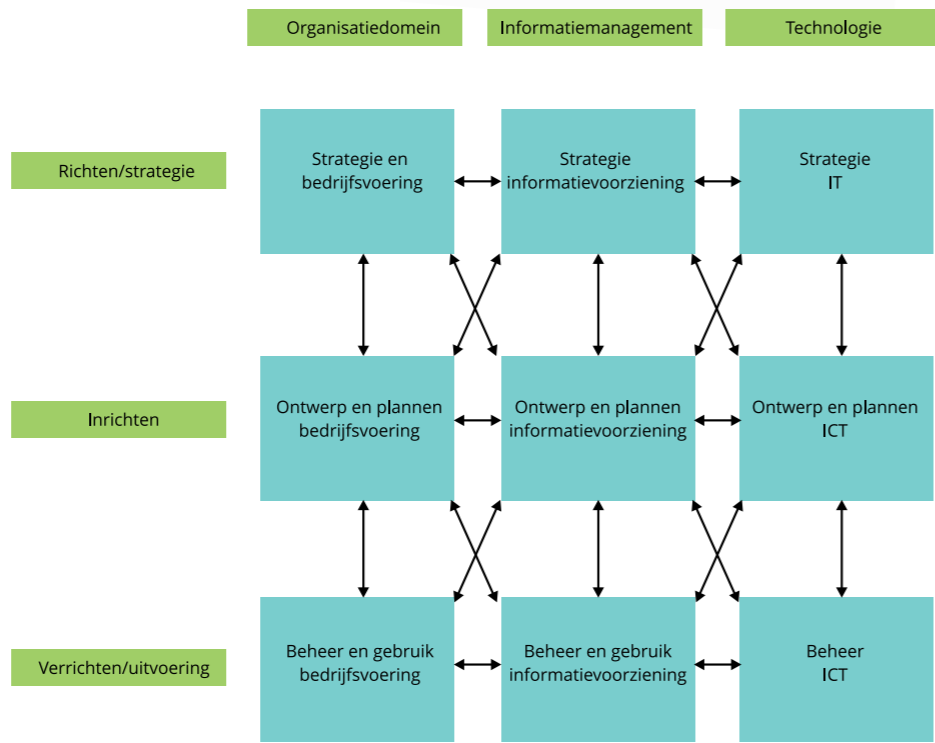
Vastgoedorganisaties willen betrouwbaar, efficiënt en klantvriendelijk zijn. En daar ook steeds beter in worden. Om dat te bereiken, gebruiken zij veel informatie, verspreid over verschillende systemen. Vaak is dit historisch gegroeid en zijn er veel verschillende 'eilanden' ontstaan, elk met zijn eigen specifieke doel. Het negenvlakmodel van Rik Maes helpt bij het inzichtelijk maken van de bruggen die geslagen moeten worden om alle eilanden met elkaar te verbinden.

Wanneer we als vastgoedorganisaties willen verbeteren, dient informatie niet alleen een onderwerp zijn van de afdeling IT, maar zal in de hele organisatie 'informatiebewustzijn' moeten ontstaan. Weet waar je welke informatie kunt halen, maak gebruik van wat er al is en maak daar je eigen product van. Zo werken we samen aan en met informatie. Van belang is dan wel dat je op de gegevens van die ander kunt vertrouwen. Iedere verzameling van gegevens moet daarom een eigenaar hebben: iemand die ervan wakker ligt als de kwaliteit of het proces niet goed is.

Een hulpmiddel bij het nadenken over de inrichting van informatiemanagement in organisaties is het negenvlakmodel, dat werd ontwikkeld door hoogleraar informatiemanagement Rik Maes. Het is geen organisatie-model op zichzelf dat functies, rollen of afdelingen voorschrijft. Daadwerkelijke invulling is afhankelijk van de concrete situatie.

Het model laat zien dat de verschillende organisatielagen (richten, inrichten en verrichten) van elkaar afhankelijk zijn en dat IT geen doel is van de bedrijfsprocessen. Wel is IT tegenwoordig onmisbaar om als organisatie te kunnen functioneren; daarom moet het ook goed worden georganiseerd.

Han Slotman
Projectmanager e-overheid Arcadis



Verbinden

Verdere verbetering is mogelijk door processen te verbinden, zowel in de interne organisatie als met de buitenwereld. Door deze verbindingen tot stand te brengen en gegevens te hergebruiken en te combineren gaat de organisatie beter functioneren. Een onderwijsorganisatie kan bijvoorbeeld beter voorspellen hoe groot de instroom van leerlingen zal zijn, hoeveel lokalen er nodig zijn, in welke wijk, welke bestaande gebouwen beschikbaar zijn en bijvoorbeeld ook welke functies in de toekomst nodig zijn. Op die manier kunnen ook het beheer en de duurzame inzet van het vastgoed geoptimaliseerd worden.

Het is van belang de mogelijkheden die al die informatie kan bieden te overzien en op een gestructureerde manier in te zetten. Een goede balans tussen de strategie en de behoefte van de business, informatie en IT is daarvoor noodzakelijk. Iedere organisatie heeft bovendien mensen nodig, die verantwoordelijkheid hebben en nemen en die bovenal snappen dat afdelingen elkaar nodig hebben en moeten samenwerken.

Positioneren

De verschillende vakken uit het negenvlakmodel bieden bij uitstek de mogelijkheid om de diverse rollen binnen de organisatie beter te positioneren. Een belangrijke rol is bijvoorbeeld die van Chief Information Officer (CIO), de verantwoordelijke voor de informatievoorziening op het hoogste niveau. Hij zit in de middelste kolom en moet ervoor zorgen dat de informatievoorzieningen en de IT de bedrijfsdoelen optimaal ondersteunen. Helemaal rechts in het model bevindt zich op zijn beurt het hoofd IT, dat verantwoordelijk is voor het ontwikkelen en in de lucht houden van de IT-voorzieningen. In de middenlaag vinden we onder andere beleidsmedewerkers en teamleiders. De onderste laag tot slot bevat applicatiebeheerders, netwerkbeheerders, gegevensbeheerders, leerlingenadministratie, et cetera.

De medewerkers die nu verantwoordelijk zijn voor gegevensbeheer blijven dat ook in de nieuwe ordening, maar krijgen de beschikking over en inzicht in nieuwe mogelijkheden waarmee ze hun werk beter kunnen uitvoeren. De middenlaag in de linker bedrijfskolom krijgt de beschikking over meer informatie en instrumenten die nodig zijn om vraag en aanbod in een brede maatschappelijke context beter in beeld te brengen. Op die manier kan ook de inzet van het maatschappelijk vastgoed beter afgestemd kan worden op de behoefte.

Dit vereist naast de competentie om te kunnen samenwerken ook meer analytisch vermogen om alle informatie die beschikbaar is te beoordelen en hier de juiste conclusies uit te trekken. Zo werken we niet alleen duurzamer maar komen we uiteindelijk ook meer in control van ons vastgoed.

Meer informatie: www.rikmaes.nl.
Lees ook: agconnect.nl/blog/het-amsterdams-negenvlak

DE INFORMATIEMANAGER: VERBINDER MET OVERTUIGINGSKRACHT

Informatiemanagement is van strategisch belang voor iedere vastgoedorganisatie, ook voor die van gemeenten, scholen en zorgorganisaties. Toch krijgt de functie van informatiemanager in de praktijk nog nauwelijks vorm en inhoud. Op zijn best is het informatiemanagement verspreid over de organisatie, of blijft het beperkt tot de persoon die binnen de vastgoedorganisatie objectgegevens in een systeem klopt. Maar bij informatiemanagement gaat het om meer dan dat. "De vastgoedinformatiemanager is juist vooral een verbinder."



Andre van Delft
Eelco Groenen
Marianne de Widt

"Het goed beschikbaar hebben van informatie is het hart van elke vastgoedorganisatie"; zegt Jan Kappers, hoofd vastgoed bij de gemeente Haarlem. "Daar valt of staat eigenlijk alles mee. Het is dan eigenlijk wel gek dat het vaak niet bij iemand heel specifiek is belegd. Gemeenten als Almere, Breda, Ede en Enschede hebben iemand bij de vastgoedafdeling die daar verantwoordelijk voor is, maar bij veel gemeenten zit dergelijke informatie bij een bedrijfsbureau en wordt het lang niet altijd (op de goede manier) gebruikt voor vastgoedbeslissingen. Technische gegevens of bezuinigingsdoelstellingen op korte termijn zijn in de praktijk vaak leidend, maar voor vastgoedsturing is ook

informatie nodig over bijvoorbeeld de toekomstige vastgoedexploitatie, accommodatieplannen, bestuurlijke ambities of informatie over het gebruik van de gebouwen." Marianne de Widt, hoofd vastgoed gemeente Arnhem: "Als het beleid niet scherp is kan je gemakkelijk verdwalen in de veelheid van informatie die tegenwoordig beschikbaar is. Er komt van alle kanten informatie op je af en de politiek komt regelmatig met nieuwe vragen waarop je je nog niet hebt kunnen voorbereiden. Als je dan niet goed over je informatiestructuur hebt nagedacht, loop je steeds achter de feiten aan."

Deskundigheid in huis

Met de komst van nieuwe ICT kan iedereen tegenwoordig over heel veel data beschikken, maar het is nog lastig voor te stellen wat je er allemaal mee kunt. Er werken nog nauwelijks informatiedeskundigen in het publieke werkveld die de verbinding met huisvesting of vastgoed kunnen maken. De vacatures op dit gebied zijn vaak algemeen of zoekend opgesteld. Zo zoekt een grote MBO-opleiding met veel vastgoed in haar portefeuille bijvoorbeeld een medewerker informatievoorziening met drie tot vijf jaar ervaring, die bij haar sollicitatie zelf een plan mag opstellen. Als dit aanspreekt, wordt de kandidaat uitgenodigd het plan te presenteren.

Een dergelijke advertentietekst toont aan hoezeer het informatiemanagement nog in de kinderschoenen staat. Daar waar partijen al wat verder zijn, worden specifiekere zaken gevraagd. Daaruit blijkt dan meteen dat informatiemanagement geen bijzaak is, maar van strategisch belang voor de toekomst van de organisatie. Een dergelijke organisatie heeft dan ook vaak al een informatieplan waarin de ambities van de organisatie zijn verwoord en waarbij ze iemand zoeken om dit verder vorm te geven.

Zelf in huis

André van Delft van DEMO Consultants, specialist in vastgoedinformatiemanagement of hoe je hem ook mag noemen, werkt zowel proces- als projectmatig en heeft een duidelijke visie op de informatiestructuur. Het is geen software of ICT-specialist, maar heeft er wel affiniteit en ervaring mee. Het is belangrijk dat hij opereert vanuit de vastgoedorganisatie. Alleen zo kan hij of zij op het nodige draagvlak rekenen en kan de juiste afstemming tussen de diverse afdelingen worden gegarandeerd."

Pascalie Strijdonk, coördinerend huismeester Brede Scholen Etten-Leur, is het daar helemaal mee eens. "Veel scholen laten hun MJOP door iemand anders opstellen, maar het is veel beter het in eigen huis te doen. Dat geeft de mogelijkheid een beetje met de informatie te spelen en diverse opties tegen elkaar af te wegen als de situatie daar om vraagt.

Meer dan onderhoud

Eelco Groenen van SKPO wijst er op dat scholen zich niet alleen moeten kijken naar bijvoorbeeld het MJOP. Bij informatiemanagement rond vastgoed gaat het om veel meer dan dat. "Het gaat naast de technische kwaliteit namelijk ook over de gebruikerskwaliteit, het financieel resultaat en de (maatschappelijk) toegevoegde (toekomst)waarde in relatie tot ambities van de gebouwen. Dergelijke informatie wordt nu nog nauwelijks gebruikt bij het managen van en de besluitvorming over onderwijshuisvesting. De vastgoedinformatiemanager is daarom misschien juist vooral een verbinder van gebruikers, bestuurders tussen beleid, strategie, operatie en resultaten, die ook bestuurders moet kunnen overtuigen van het belang van goede informatie."



Zie voor meer informatie de *Bouwstenen*-publicatie over *Rollen* (2017) waarin een voorbeeld wordt gegeven van een vastgoedinformatiemanager.

DE SNELSTE ROUTE NAAR PROFESSIONEEL INFORMATIEMANAGEMENT

Onderbouwde keuzes zijn alleen te maken als de beschikbare informatie compleet, betrouwbaar en snel beschikbaar is. Een integrale en gestructureerde aanpak in de informatie-uitwisseling gedurende de gehele levenscyclus van maatschappelijk vastgoed vergroot de efficiency en levert tevens belangrijke kostenbesparingen op. Alleen: hoe pak je het aan? Deze roadmap wijst de weg.

Startpunt

Adequate informatievoorziening speelt in nagenoeg alle beheerprocessen rond het vastgoed een cruciale rol. Het is met name van belang dat betrokkenen op het juiste moment beschikken over de juiste informatie. Als het beheerproces van een organisatie voldoet aan een aantal van de onderstaande criteria is dit een indicatie dat een eenvoudige digitale oplossing hiervoor niet meer toereikend is.

a) "Meerdere (interne en externe) gebruikers die aan dezelfde informatie werken"

Door vaak onvoldoende discipline ontstaat er achterstand in het bijwerken van data en is informatie niet meer betrouwbaar.

b) "Invoerkwaliteit van informatie moet worden geborgd"

Om op basis van ingevoerde vastgoedinformatie beleidsbesluiten te kunnen nemen, is het van belang dat de informatie compleet is en aan gestelde kwaliteitseisen voldoet.

c) "Uitvoering van processtappen moeten worden bewaakt"

Naarmate het aantal betrokkenen toeneemt of wisselingen op persoonsniveau plaatsvinden, wordt het proces moeilijker beheersbaar.

d) "Het beheerproces mag niet gebonden zijn aan specifieke personen"

Indien de voortgang van het beheerproces afhankelijk is van menselijke competenties die niet zomaar zijn over te dragen, loopt een organisatie risico op stagnatie van het proces bij uitval van de betreffende persoon.

Voorafgaand aan de eerste stap van de roadmap is het zinvol om te bepalen hoeveel kennis binnen de organisatie kan worden aangewend om de informatiebehoefte vast te stellen, de processen in kaart te brengen en zo nodig te optimaliseren. Ontbrekende kennis op dit vlak kan tijdelijk worden ingehuurd, met als doel snel van start te kunnen en de opgedane kennis in de organisatie te kunnen borgen.

1

Stap 1: Informatie-eisen en -behoefte:

Aan de hand van uw vastgoeddoelen en een inventarisatie van de aanwezige documenten en vastgoedgegevens brengt u de huidige situatie en ambitie in kaart.

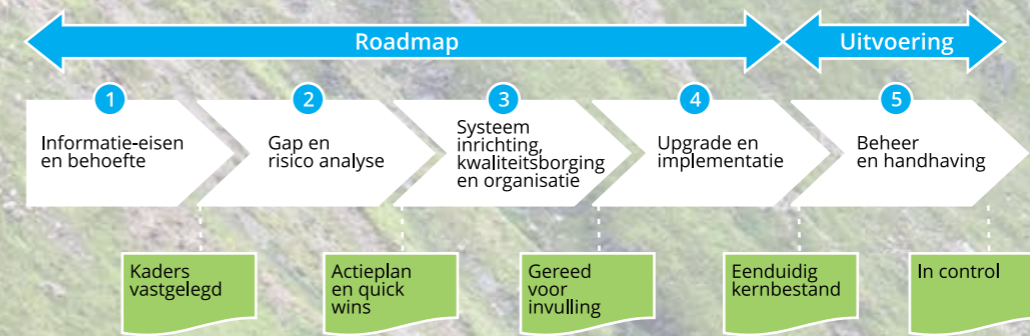
- Maak een globale inventarisatie van documenten en vastgoedgegevens en stel het ambitieniveau vast aan de hand van uw Beleidsplan Vastgoed.
- Toets de informatie-eisen en behoefte die voor uw organisatie gelden aan de ISO 55000.
- Informatiebehoefte bestaat op verschillende niveaus van de organisatie:
 - Strategisch (financieel, risico's, gebruikerstevredenheid, bezettingsgraad);
 - Tactisch (wet- en regelgeving, gebouwveiligheid);
 - Operationeel (conditieniveau, integriteit van informatie, aansluiting bij standaardcoderingen).
- Breng in beeld wat kritische processen en risico's zijn, welke wettelijke verplichtingen er zijn en welke informatie van belang is voor efficiënte bedrijfsvoering.

2

Stap 2: GAP-analyse

Om een werkbaar actieplan op te kunnen stellen is een nulmeting nodig, aan de hand waarvan urgenties en prioriteiten kunnen worden vastgesteld.

- Doe een nulmeting en breng daarbij in beeld:
 - In hoeverre voldoen de informatiebehoefte aan criteria:
 - Volledigheid, betrouwbaarheid, borging en ontsluiting.
 - En toetst daarbij op volwassenheid en aanwezigheid van informatie.
- De uitkomsten laat het verschil zien tussen ambitie en werkelijkheid. De gap-analyse levert u inzicht in:
 - Uit te voeren maatregelen;
 - Urgenties;
 - Prioriteiten.
- Lange termijnacties: upgraden van document- en databestanden
- Korte termijnacties:
 - Filteren en opschonen van bestanden;
 - Inrichten van gestructureerd gebouwdossier;
 - Herijken van aanwezige procedures en opleverprotocollen;
 - Achterhalen van aanwezige informatie bij leveranciers;
 - Maatregelen ten aanzien van wet- en regelgeving.
- Uitkomsten tevens bruikbaar bij vastleggen contractafspraken en aanbestedingen.



3

Stap 3: Systeeminrichting nieuwe situatie

Beoordeel kritisch uw informatiesystemen en breng in kaart wat de gevolgen zijn voor de huidige configuratie.

- Maak duidelijke keuzes over in te zetten informatiesystemen in de nieuwe situatie.
- Maak bij afwijking van huidige informatiesystemen eerst een Proof of Concept.
- Garandeer de correctheid en betrouwbaarheid van informatie:
 - Beschrijf de informatiestromen in beheerprocedures;
 - Beleg taken en verantwoordelijkheden in de organisatie;
 - Zet een bijbehorend autorisatiemodel op.
- Zet normen en richtlijnen op voor uitvoering van bijvoorbeeld conditiemetingen, benaming van bouwdelen en aggregatie naar prestatie-metingen en KPI's.

4

Stap 4: Upgrade en implementatie

Upgrade de vastgoedinformatie en rol het nieuwe informatiesysteem uit, inclusief de personele organisatie daaromheen.

- Upgrade de informatie:
 - Conversies;
 - Herinspectie (klopt het allemaal nog?);
 - Voeg nieuwe informatie toe.
- Uitrol van de informatiesystemen inclusief personele organisatie (taken en verantwoordelijkheden).
- Gefaseerd werken naar eindresultaat, op basis van GAP-analyse.
- Upgraden van vastgoedinformatie kan zowel plan- als projectmatig over meerdere jaren gebeuren, afhankelijk van budget en organisatie.

5

Stap 5: Beheer en borging organiseren

Zorg ervoor dat u te allen tijde kunt terugvallen op de ingerichte organisatie- en communicatiestructuur.

- Doe dat:
 - Met behulp van beheerprocedures met werkwijze en richtlijnen;
 - Met vastgestelde taken en verantwoordelijkheden;
 - Samen met contractpartners.
- Aandachtspunten hierbij:
 - Kwaliteitsbewaking;
 - Audits & monitoring;
 - Passende competenties, opleiding & gerichte instructies;
 - Technologische ontwikkeling;
 - Verbeter en innovatievoorstellen.



Peter Couwenberg
Business Developer & Consultant Information Management, HaskoningDHV Nederland



Ad Rabenort
Algemeen directeur Covalent

RASCI REGISSEERT ROLVERDELING VASTGOEDINFORMATIE

Geen enkele organisatie is op dezelfde manier ingericht: vastgoedtaken worden op veel verschillende manieren uitgevoerd. Vastgoedinformatie is meestal verspreid over de organisatie, maar bij iedere organisatie is die spreiding ook weer anders. Hoe krijgen we dan toch in beeld waar de vastgoedinformatie zit en wie ervoor verantwoordelijk is? De RASCI-methode helpt om taken en rollen duidelijker te maken en daarmee verwarring weg te nemen of te voorkomen.

De RASCI-methode is een manier om expliciet de rollen en verantwoordelijkheden voor een project of taak te benoemen. Door toepassing van RASCI wordt inzichtelijk wie betrokken moet zijn en welke informatie waar vandaan moet komen. Daarmee biedt het ook handvatten voor het structureel beleggen van verantwoordelijkheden omtrent het actueel houden van informatie.

In relatie tot informatiemanagement gaat het met name over wie verantwoordelijk is voor welke informatie. Ook in het geval van een (semi-)integraal vastgoedinformatiesysteem, waarin alle informatie over het gemeentelijk vastgoed is opgenomen, is het van belang om goed te definiëren wie welk deel van de informatie actueel houdt. Daarmee helpt de tabel ook bij het voeren van een goed gesprek hierover en komen overlappen en hiaten goed in beeld.

Het is dus niet alleen een ingrediënt bij het inrichten of selecteren van een vastgoedinformatiesysteem, maar ook een belangrijke methode voor het verhogen van de efficiëntie en betrouwbaarheid van vastgoedinformatie zelf.

De RASCI-methode maakt duidelijk welke personen waarop aangesproken kunnen worden. In het geval van kleine projecten of taken, overlappen de rollen responsible en accountable elkaar soms: één persoon is zowel de uitvoerder als de eindverantwoordelijke. In veel gemeentelijke gevallen zal er altijd een manager als accountable aan te merken zijn. Daarnaast kan één persoon meerdere functies hebben: een specialist vastgoedonderhoud kan in het ene project een inhoudelijk specialist zijn die consulted is en in het andere project een projectleidersfunctie hebben, waardoor die persoon responsible is. De RASCI-methode wordt vaak in tabelvorm opgezet met taken en functies.



Praktijkvoorbeeld: verhuurcontract gereed maken

De voorbeelden in dit artikel zijn vooral gericht op dagelijkse bedrijfsvoering en informatiemanagement van de vastgoedafdeling. Als eerste praktijkvoorbeeld is de verhuur van een object genomen. Dit valt uiteen in verschillende fasen. Om het voorbeeld overzichtelijk te houden, is alleen de fase 'contract gereed maken' uitgewerkt in tabel 1. Iedere organisatie is anders – en dus kan de invulling per organisatie verschillen. Ook kan het detailniveau anders zijn. Daarnaast kan een discussiepunt zijn hoe actief alle functies in dit proces continu geïnformeerd moeten zijn.

	Manager	Account-manager	Administratie	Technisch Deskundige	Jurist
2.1 Opstellen huurovereenkomst	A	C	C	C	R
2.2 Debiteur aanmaken	A	C	R	I	I
2.3 Huurovereenkomst verzenden	A	R	C	I	I
2.4 Administratieve verwerking	A	I	R	I	I
2.5 Controle retour ontvangen documenten	A	C	I	I	R
2.6 Registratie automatisch incasso en archief	A	I	R	I	I
2.7 Ondertekening huurovereenkomst	A/R	C	I	I	I
2.8 Start facturatie	A	I	R	I	I

Tabel 1: RASCI-tabel voor de fase 'contract gereed maken' bij verhuur van vastgoed

Praktijkvoorbeeld: kostprijsdekkende huurprijs

In het voorbeeld in tabel 2 hebben we een taak opgenomen die uitgaat van reeds complete basisadministraties, namelijk het bepalen van een kostprijsdekkende huur. Voor deze taak wordt dus voortgebouwd op andere, onderliggende taken, zoals het op orde hebben van een goede huurders- en financiële administratie. Dit voorbeeld maakt onder meer inzichtelijk wie welke informatie aanlevert en wie de informatie nodig heeft voor de specifieke taak. Zo is de functionaris Vastgoedregistratie verantwoordelijk voor het aanleveren van de vastgoedinformatie, zodat de financiële expert die informatie kan meenemen in zijn financiële analyse.

	Manager	Financieel expert	Financiële Administratie	Technisch Deskundige	Vastgoedregistratie	Beleidsafdelingen
Bepalen doel en methode KPDH	A/R	R	C	I	I	C
Aanleveren activa	A	C	R	I	I	I
Aanleveren MJOP	A	C	C	R	I	I
Aanleveren kosten afgelopen jaren	A	C	R	I	I	I
Aanleveren vastgoedinformatie	A	C	I	I	R	I
Financiële analyse	A	R	I	I	I	I

Tabel 2: RASCI-tabel voor het bepalen van een kostprijsdekkende huur

In de voorbeelden staat het bestuur op een wat grotere afstand, maar er zijn ook situaties te vinden waar 'bestuur' ook een functie is, zoals bijvoorbeeld voor het proces van opstellen van managementinformatie: daar kan de bestuurder 'Consulted' zijn, bijvoorbeeld bij de vraag welke informatie in de rapportage opgenomen moet zijn.

Stefan Ruizendaal
Adviseur BMC

Maarten Pullen
Senior adviseur maatschappelijk vastgoed bij bbn adviseurs

Selectie gemeentelijk vastgoedbeheersysteem Almere

HET IS GEËN EITJE

Het lijkt allemaal zo eenvoudig... Je verzamelt wat wensen, meningen en ideeën. Je zet het netjes onder elkaar, je gaat met dit boodschappenlijstje het rijtje van mogelijke leveranciers af en je komt met een keurig ingericht Vastgoedbeheersysteem terug. Niet echt volgens de regelen der kunst van softwareselectie, maar dat is wel de wijze waarop de gemeente Almere de eerste stappen op zoek naar een vastgoedbeheersysteem zette. De realiteit bleek echter toch iets ingewikkelder in elkaar te zitten.



Begin januari 2016 blies Almere daarom nieuw leven in het project, dat moest resulteren in de selectie en implementatie van een gemeentelijk vastgoedbeheersysteem. Er werden nieuwe projectleden aangesteld, die met een frisse blik aan het werk gingen. Eerste stap was het uitvoeren van een gedegen proces- en informatie-analyse. Deze analyse richtte zich op het in kaart brengen van de behoefte van de diverse gebruikers op basis van de, reeds voorhanden zijnde, beschreven processen. Dit was het fundament waarop wij het functionele deel van het Programma van Eisen en Wensen hebben gebaseerd. Het PvE bestond uiteindelijk uit 39 eisen en 72 wensen die betrekking hadden op de functionaliteit van de te selecteren toepassing. Dat valt best mee, nietwaar?

Discussie komt toch

Deze eisen en wensen hebben wij zo compact en concreet mogelijk geformuleerd zodat er later geen discussie met de leverancier zou kunnen ontstaan over de interpretatie. Met de wijsheid van nu kan ik u verzekeren: die discussie, hoe groot of hoe klein dan ook, die komt er toch! Om u een indicatie te geven: het maken van het PvE, inclusief het voortraject in de vorm van een informatieanalyse heeft circa zes maanden geduurd.

Het aantal van 39 functionele eisen en 72 functionele wensen werd overtroffen door de eisen en wensen die vanuit andere disciplines werden toegevoegd: eisen met betrekking tot het passen binnen de gemeentelijke informatiearchitectuur, informatiebeveiliging, privacy, applicatiebeheer, support en performance, maar ook juridische en aanbestedingstechnische eisen. Het leverde maar liefst 80 eisen en 46 wensen extra op.

Wij hebben dankbaar gebruikgemaakt van ingehuurde aanbestedingsexpertise op het gebied van software. Het aanbesteden van een dergelijke toepassing vraagt om heel andere kennis dan de aanbesteding van vastgoeddiensten, -leveringen of -werken en in ons grote huis natuurlijk ook de gebruikelijke pennen en potloden. Het verzamelen van deze niet-functionele eisen en wensen duurde in totaliteit dan ook zes maanden.



Roger Pikart
Projectmanager gemeente Almere

Haarklovend irritant

Met dit Plan van Aanpak zijn wij eind 2016 een Openbare Europese Aanbesteding gestart. Tijdens de 'Nota van Inlichtingen' fase merkten wij dat er twee soorten vragen werden gesteld. Verschillende partijen stelden inhoudelijke vragen en één partij richtte zich vrijwel alleen op het juridische aanbestedingstechnische deel. Die vragen waren haarklovend irritant te noemen. Wij hebben twee 'Nota van Inlichtingen' rondes gehouden en hebben in de eerste ronde 97 en in de tweede ronde 67 vragen ontvangen.

Uiteindelijk hebben (slechts) twee partijen geoffreerd. Uit de markt kregen wij geluiden dat men het een te complexe uitvraag of een te omvangrijk project vond. Vooral door de gemeentelijke randvoorwaarden, bijvoorbeeld over de inpassing in de gemeentelijke informatiearchitectuur en koppelingen naar andere systemen binnen de gemeente. Uiteraard hebben wij potentiële leveranciers de mogelijkheid geboden om hun krachten te bundelen en gezamenlijk te offeren. Hier is echter geen gebruik van gemaakt.

Lessen uit de praktijk

- Voer een gedegen proces- en informatieanalyse uit.
- Vertaal de resultaten in een zo compact en concreet mogelijk Programma van Eisen en Wensen.
- Voeg hieraan toe de eisen en wensen vanuit andere gemeentelijke disciplines.
- Neem de tijd!
- Besteed openbaar en Europees aan.
- Probeer het gekozen systeem niet bij voorbaat te doorgronden.
- Ga een partnership aan met je leverancier.

Proof of Concept

Na het ontvangen van de twee inschrijvingen begon het grote vergelijken. Beide aanbieders hebben hun systeem kunnen demonstreren en uiteindelijk heeft een voorlopige gunning plaatsgevonden. Met die partij is een Proof of Concept fase ingegaan waarin wij het systeem op representatieve functionaliteit hebben beproefd. Tijdens deze PoC-fase hebben wij geleerd dat het een illusie is om met een groep gebruikers het systeem te doorgronden. Dat is onmogelijk omdat het pakket te omvangrijk is om met ongeoefende gebruikers te testen. Bovendien was het systeem in die periode niet naar onze processen geconfigureerd. Wij hadden immers afgesproken dat configureren na de PoC fase zou starten. Een leermomentje! Toch heeft de PoC haar nut gehad. Het wekt vertrouwen in de applicatie en geeft een goede indruk van de mogelijkheden.

Partnership

De praktijk van aanbesteden en selecteren is toch echt iets ingewikkelder dan wij ons in eerste instantie hadden bedacht en hebben kunnen bedenken. Heeft dat met onze onwetendheid te maken gehad? Dat zou toch zo maar kunnen. Maar een feit is dat proces- en informatieanalyse én aanbesteden twee totaal verschillende disciplines zijn en dat wij daarom erg blij mochten zijn met de hulp die wij op aanbestedingsgebied hebben gekregen.

Het belang van een zo compleet en helder mogelijk Programma van Eisen met compacte en concrete eisen en wensen is voor ons evident. Hier plukken wij, juist in de implementatiefase waar wij nu in verkeren, nog steeds de vruchten van. Maar misschien wel de belangrijkste eis staat niet eens met zoveel woorden in het PvE, maar is wel degelijk van eminent belang: zorg voor een partnership met je leverancier. Wanneer je het echt samen kunt doen, maakt dat het leven, hoe zakelijk de relatie ook is, zoveel makkelijker!

SYSTEMEN IN BEELD

Het onderzoek naar het aanbod van management-systemen is dit jaar opnieuw uitgevoerd. De overzichten op de volgende pagina's biedt het meest uitgebreide overzicht van beschikbare systemen. Wat is het beeld op hoofdlijnen?

Systemen en typering

De systemen zijn in de tabellen op de volgende pagina's ingedeeld naar doelgroep. Hier is weinig verschil: bijna alle systemen bedienen alle doelgroepen (overheid, corporaties, onderwijs, zorg, en de commerciële sector). Ook inventariseren we de huidige gebruikers naar doelgroep en het totaal aantal gebruikers in binnen- en buitenland. Daarbij hoort ook het gebruikersniveau in de organisatie: is het systeem voor portefeuillemanagers en strategisch adviseurs, voor assetmanagers en projectleiders of voor operationeel medewerkers? Of voor alle drie?

Vervolgens gaan we vrij uitgebreid in op de mogelijkheden van het systeem. Welke opties zijn er voor:

- Strategie & planning;
- Assetmanagement;
- Bouw & ontwikkeling;
- Beheer & services.

Deze verschillende taken zijn verder per systeem uitgewerkt. Bijvoorbeeld: wie graag facturatie en incasso wil organiseren, hoeft nog maar vier systemen te bekijken. Wie selectie en aanbesteding van partijen in een systeem zoekt, hoeft maar twee systemen te bekijken. Zo maakt de mogelijkhedenlijst het eenvoudiger om een systeem op te nemen in een shortlist.

Behalve vanuit de behoefte aan informatie, bekijken we systemen ook vanuit hun mogelijkheden tot koppeling en ondersteuning van standaarden. Dit is belangrijk: in toenemende mate vraagt de markt niet één pakket met alle opties, maar systemen die informatie uitwisselen. Onderwerpen zijn:

- Ondersteuning van landelijke standaarden;
- Ondersteuning van (open) standaarden voor datastructuur;
- Mogelijke koppelingen met andere informatiebronnen;
- Mogelijke bi-directionele integratie (oftewel: een koppeling waarbij data heen- en weer kan worden gestuurd tussen twee systemen).

Als laatste kijken we naar technische en juridische aspecten:

- Welke technische basis is nodig (besturingssysteem, installatiemodel);
- Wat is het licentiemodel van het systeem?

Website

Het overzicht in de publicatie is uitgebreid, maar het kan altijd nog uitgebreider. Op de website van Bouwstenen is het volledige overzicht van systemen te vinden. Daar is ook de ruimte om prijsindicaties, mits beschikbaar, te vermelden. De informatie wordt het hele jaar door bijgewerkt. Op de website kunt u ook uw gebruikservaringen kwijt.

Weet wat u wilt

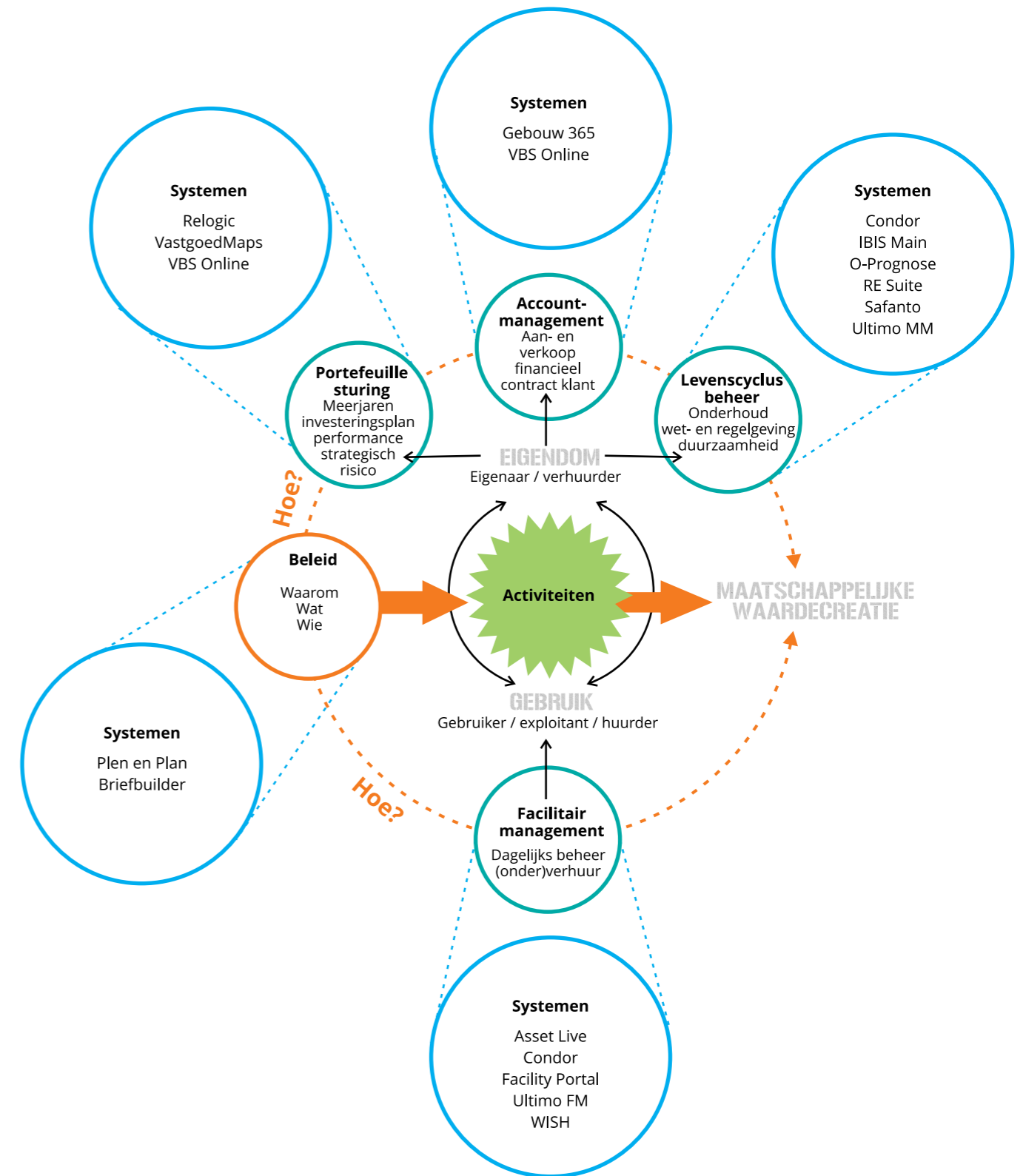
Wie de overzichten bekijkt, kan het gaan duizelen. Er zijn immers veel verschillende mogelijkheden. Daarom is het belangrijk goed te weten welke informatiebehoefte de organisatie heeft, voordat u overgaat tot (voor)selectie van systemen. Daarnaast is het aan te bevelen om onderzoek te doen naar de oorsprong en referenties van systemen: de meeste systemen kunnen omgaan met een meerjarige financiële prognose, maar wat dat precies betekent, verschilt weer per systeem. Financiële gegevens kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld kapitaallasten, servicekosten, factuurstromen of onderhoudsprognoses. Goed met elkaar doorpraten over de begrippen is dus belangrijk.

Typering

Veel systemen zijn van oudsher gericht op een of twee aspecten uit het vastgoedbeheer. Systemen proberen wel meer aspecten te bestrijken, maar dat kent beperkingen: het systeem wordt snel te complex om prettig te gebruiken. Meer kruisjes in de overzichten op de volgende pagina's is dus niet per se beter: alles hangt samen met de informatiebehoefte van de organisatie.

Met de Spelregels (de Bouwstenen publicatie uit 2016) zijn de processen binnen een organisatie voor maatschappelijk vastgoed gecompriemd in één beeld. Rondom dit beeld zijn systemen gepositioneerd.

Maarten Pullen
senior adviseur maatschappelijk vastgoed
bij bbn adviseurs



FUNCTIONEEL

		AssetLINE - Facicom Solutions	BriefBuilder - ICOP	Condor - Covalent	Facility Portal - School Facility	Gebouw365 - Gebouw365		IBIS Main - IBIS	O-Pragnose - Plandatus	Plan in Plan - Penta Rho	Relogic - Refit New Vision	RE Suite - DEMO Consultants	SAFANTO - SAFANTO	Ultimo Facility Management - Ultimo Software Solutions bv	VastgoedMaps - bn adviseurs	VBsonline - Metatool Vastgoed en Software	WISH - Kwadrant
In gebruik sinds	Jaar	2011	2004	2008	2011	2017		2002	1999	2013	2015	2007	2015	1988	2011	1999	2013
Type organisatie	Overheid	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Woningcorporatie	x	x	x				x	x		x	x	x			x	x
	Onderwijsinstelling	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Zorginstelling	x	x	x		x		x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Commerciële sector	x	x	x		x		x	x		x	x	x	x	x	x	x
Niveau binnen organisatie	Portefeuillemanagers en strategisch adviseurs	x		x	x			x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Asset managers en projectleiders	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Operationele medewerkers	x		x	x	x		x	x		x	x	x	x		x	x
Groote portefeuille	Tot 10 vastgoedobjecten	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x		x	x
	Tussen 10 en 100 vastgoedobjecten	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Meer dan 100 vastgoedobjecten	x	x	x				x	x		x	x	x	x	x	x	x
Huidige gebruikers	Overheid	x	x	x		x		x	x	x		x	x	x	x	x	x
	Woningcorporatie		x					x	x			x	x	x			
	Onderwijsinstelling	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x		x	x
	Zorginstelling	x	x	x				x	x		x	x	x	x	x		x
	Commerciële sector		x	x		x		x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Aantal klanten in Nederland	15	100	13	9	10		300	1000	10	3	20	30	1000	75	50	100
	Aantal klanten in het buitenland	0	45	0	0	0		10	95		0	30	0	300	10	0	0
Basis van systeem	Vastgoedmanagement (REMS)	x	x	x				x	x	x	x	x		x	x	x	x
	Asset management (AMS)	x	x	x				x	x	x	x		x	x	x	x	x
	Facility management (FM)	x	x	x	x			x	x				x	x		x	x
	(Ge)bouw informatie management (BIM)	x	x	x	x	x		x	x			x	x			x	x
	Geografisch informatiemanagement (GIS)											x	x		x	x	
	Documenten management (DMS)	x	x	x	x	x					x	x	x			x	
	Duurzaamheids- en energiemangement	x	x						x			x				x	
	IT service management (ITSM)	x												x			x
	Financieel en logistiek beheer (ERP)	x														x	
	Conditiemeting			x	x								x	x	x		x
Computer Aided design (CAD)											x		x				
Strategie en planning	Prognose van maatschappelijke behoefte									x	x						
	Strategisch asset managementplan	x	x	x				x	x	x	x	x			x	x	x
	Meerjarige financiële prognose en risicoanalyse	x		x				x	x	x	x	x	x		x	x	x
	Meerjarige onderhoudsplanning	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x			x
	Capaciteitsplanning eigen organisatie	x		x				x	x	x	x						
	Monitoring performance op pand- en portefeuilleniveau	x	x	x				x	x	x		x	x		x	x	x
Asset management	Relatiemanagement (klanten, partners, leveranciers)			x	x								x			x	
	Aanhuur en verhuur	x			x						x		x	x		x	x
	Aankoop en verkoop	x														x	
	Exploitatiebegroting en -bewaking	x			x			x	x	x	x	x			x	x	x
	(Kostprijsdekkende) huurberekening	x								x	x				x	x	x
Ontwikkeling	Projectmanagement (geld, tijd, informatie e.d.)		x		x												
	Selectie & aanbesteding		x		x												
	Bouwmanagement (koppeling BIM)											x		x			
Beheer & services	Klachtenonderhoud (meldingen, opdrachtbonnen)	x		x	x	x			x					x			x
	Onderhoudscontracten	x	x	x	x	x		x	x		x		x	x		x	x
	Mutatieonderhoud	x	x	x	x			x	x		x	x	x	x			x
	Planmatig onderhoud	x	x	x	x			x	x		x	x	x	x			x
	Management (gebouw)data en tekeningen	x	x	x	x	x		x	x		x		x	x		x	x
	Communicatie en klantcontacten\gegevens	x	x	x	x	x			x		x		x	x		x	x
	Energiebeheer / contractering		x		x						x	x		x		x	x
	Schoonmaakbeheer / contractering		x		x						x			x			x
	Dagelijkse verhuur, ruimtegebruik en sleutelbeheer			x	x									x		x	x
	Horeca (inkoop, verkoop, voorraadbeheer)																
	Facturatie en incasso (ook servicekostenafrekening)				x						x					x	x
	Huuradministratie			x	x						x			x		x	x
	Materieelbeheer (ook keuringen, inspecties)			x	x				x					x			x
Magazijnbeheer				x						x			x			x	

TECHNISCH

		AssetLIVE - Facilicom Solutions	BriefBuilder - ICOP	Condor - Covalent	Facility Portal - School Facility	Gebouw365 - Gebouw365		IBIS Main - IBIS	O-Pragnose - Plandatus	Plan in Plan - Penta Rho	Relogic - Refit New Vision	RE Suite - DEMO Consultants	SAFANTO - SAFANTO	Ultimo Facility Management - Ultimo Software Solutions bv	VastgoedMaps - bn adviseurs	VBsonline - Metafoor Vastgoed en Software	WISH - Kwadrat
Ondersteuning volgens	Benchmark Gemeentelijk Vastgoed														x		x
	NEN ISO 55000 Asset management			x								x		x			
	RgdBOEI inspectiemethodiek	x		x				x	x			x					x
	NEN 2767 methodiek conditiemeting	x	x	x	x			x	x			x	x	x	x	x	x
	BRIM begrotingsmodel Instandhouding Monumenten	x							x								
	BREEAM-NL meetinstrument integrale duurzaamheid			x												x	
	EPA-U systematiek voor Energie Prestatie Advies Utiliteitsbouw	x							x							x	
	NEN-EN 15221 normen voor facility management			x											x		
Open BIM standaarden BIM Loket	x	x					x	x			x		x				
Inrichting datastructuur	IFC		x					x	x			x					x
	COBie							x	x								
	ETIM																
	STABU		x						x			x					x
	DRS 2.0																
	NLCS																
	NL-SfB	x	x	x	x			x	x			x	x	x			x
	GB-CAS								x								
	VISI											x					
	CORA			x									x				
	COINS		x									x					
CityGML											x						
IMGeo																	
NEN EN 15221			x														
Mogelijke koppelingen	CAD		x	x	x	x		x	x			x		x		x	
	BIM	x	x	x				x	x			x	x	x			x
	GIS (geografie)			x				x	x			x		x	x	x	x
	Maps	x		x		x		x	x			x	x	x	x	x	x
	SAP	x		x				x	x			x		x	x		x
	BAG	x		x				x	x			x	x	x	x		x
	Kostenbestanden (bouwkosten.nl etc.)			x				x	x			x		x		x	x
	Gebouwbeheersystemen	x		x				x	x			x	x	x		x	x
ESCROW Overeenkomst	ja		ja				ja	ja		nee	ja		ja	nee	ja	ja	
Mogelijke bi-directionele integraties	BACnet			x													
	LOBworks																
	GIS (geografie)	x		x				x	x			x		x			
	ERP (bijv. SAP, Navision, Oracle, etc.)			x	x			x	x					x			
	GBS (gebouwautomatisering en -installaties)	x		x				x	x			x		x			
Besturingssysteem	Windows	x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Linux	x			x	x			x		x		x	x	x		x
	Mac OS			x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x
	Anders	x	x					x					x		x	x	x
Certificaten	NEN 7510:2011								x								x
	ISO 27001	x		x	x			x	x						x		x
	ISO 27002																x
	COBie																
	IFC								x			x					
Beschikbaar als	Webapplicatie	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Remote Desktop Systeem							x	x		x					x	
	App voor PC			x				x	x	x		x	x				
	App voor tablet / smartphone	x		x	x			x	x	x		x	x	x			x
Installatiemodel	Application Service Provider (ASP)			x		x		x	x		x					x	
	Terminal Servic Provider (TSE)							x	x		x					x	
	Webbased	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x
	Lokale installatie			x				x	x		x					x	
	Type database	SQL	SQL	SQL	anders	anders		anders	SQL		SQL	SQL	SQL	SQL	SQL	Oracle	SQL
Licentiebasis	Gebruikersgebonden	x	x	x	x	x		x	x		x			x		x	x
	Hardwaregebonden							x	x								
	Organisatiegebonden	x		x				x	x	x		x	x	x	x		

KLANTEN SOFTWARELEVERANCIERS WORDEN STEEDS KRITISCHER

De gebruikers van software voor informatie-management in vastgoed en facility-management worden steeds kritischer. Tot nog toe weten de softwareleveranciers hun klanten met service tevreden te houden. Zij zullen echter rekening moeten houden met een groeiende groep van gebruikers, die scherper letten op de prijs/kwaliteitverhouding.

Die conclusie kan worden getrokken uit de respons van 149 gebruikers op een onderzoek van Bouwstenen naar de ervaringen en beoordeling van bestaande softwaresystemen. Veel van de respondenten geven aan behoefte te hebben aan modernisering, maar stuiten op leveranciers die niet of nauwelijks bereid zijn tot echte systeeminnovatie. Ook dit jaar is bijvoorbeeld weer gebleken dat er een te grote variatie is aan beschikbare software. Leveranciers spreken geen standaarden af die het voor gebruikers makkelijker maken systemen te koppelen.

Zorgen over de effecten hiervan hoeven de systeemhuizen zich nog niet direct te maken. Slechts 1% van de organisaties zegt dat men in de toekomst van software wil veranderen. Toch zegt 9% op zoek te zijn naar een nieuw systeem en nog eens 11% antwoordt 'misschien'. De reden waarom zijn de gebruikelijke: vermindering complexiteit, rationalisatie aantal systemen, minder complex, goedkoper, gebruiksvriendelijker en nieuwe ontwikkeling. Een simpele userinterface blijft dus een belangrijke reden om van systeem te veranderen.

Er broeit iets

Van de 149 beoordelingen van de prijs scoren 39 systemen een zes of lager. Ook dit betekent dat er een zeer grote kans is dat het systeem ter discussie staat. 62 Beoordelingen scoren op prijs een acht of hoger. Gebruiksgemak, service, flexibiliteit en eenvoudige koppeling met andere systemen worden daarbij vaker genoemd dan andere positieve punten.

Al langere tijd zet de softwarebranche in op een goede service als tegenhanger voor eventuele ontevredenheid over prijs of de userinterface. Ook dit jaar blijkt dat te werken. Slechts 10 beoordelingen scoren lager dan zes voor service. Echter, 27 beoordelingen scoren zes of lager op flexibiliteit en opvallend veel daarvan geven redenen waarom.



Fred Kloet
Directeur Smart WorkPlace en lid van de Expertgroep Technologie van Facility Management Nederland

Er lijkt dus iets te broeien, vooral onder de gebruikers die langer dan vijf jaar een systeem gebruiken. 105 Beoordelingen zijn of sterk kritisch of juist sterk positief. De mening is in die gevallen gevormd op basis van een gedegen doorgronding van het systeem. 1 op de 4 van deze 105 beoordelingen zegt rond te kijken naar een alternatief. De periode van levering van een goede ad hoc service als tegenhanger van mogelijke ontevredenheid lijkt daarmee voorbij.

Markt in beweging

Na jaren waarin gebruikers door beperkte financiële middelen gedwongen werden met het bestaande systeem verder te werken, lijkt er kortom weer beweging in de softwaremarkt te komen. Opvallend is dat met name MJOP-systemen langer dan vijf jaar in gebruik zijn en beter beoordeeld worden. Bredere vastgoed-managementsystemen zijn nadrukkelijk aanwezig in de groep 'korter dan twee jaar in gebruik' en worden kritischer beoordeeld.

Alle beoordelingen zijn te vinden op de website van Bouwstenen. Gebruikers van systemen kunnen daar ook hun eigen beoordeling toevoegen.

AssetLIVE
Facicom Solutions
Sandra van Oers
088 - 298 6700
solutions@facicom.nl
www.facicom.nl

IBIS-MAIN, Ibis
Jeroen van de Laar
010 - 237 0100
servicedesk@ibis.nl
www.ibis.nl

Safanto
Safanto
Dana Zijlmans
06 - 3063 8778
info@safanto.com
www.safanto.com

Briefbuilder
ICOP
Gijben Hornes
010 - 265 1857
info@briefbuilder.com
www.briefbuilder.com

O-Prognose
Plandatis
Mari van Wanroij
085 - 044 9309
info@plandatis.nl
www.plandatis.nl

Ultimo Facility Management
Ultimo Software Solutions
Arnoud Baardemans
0341 - 423 737
info@ultimo.com
www.ultimo.com

Condor
Covalent
Ad Rabenort
033 - 258 9481
info@condor.nl
www.condor.nl

Plen in Plan
Penta Rho
Bert Kampman
055 - 538 6690
info@pentarho.nl
www.pentarho.nl

VastgoedMaps
bbn adviseurs
Ronald Wolvekamp
088 - 226 7400
info@bbn.nl
www.bbn.nl - www.vastgoedmaps.nl

Facility Portal
Young Group / School Facility
Anne Huijgen
0172-745085
a.huijgen@younggroup.nl
www.younggroup.nl

RE Suite
DEMO Consultants
Menno van den Broeke
015 - 750 2520
info@demobv.nl
www.demobv.nl

VBSonline
Metafoor Vastgoed en Software
Leo Looijse
0320 - 286 333
info@metafoorvastgoed.nl
www.metafoorvastgoed.nl

Gebouw365
Rader Advies
Radboud van Ton
073-5442005
r.van.ton@raderadvies.nl
www.gebouw365.nl

ReLogic
ReFit | New Vision
Godard Kloos
088 - 735 6442
relogic@refitv.nl
www.relogicapp.nl

WISH
Facility Kwadraat
Dick Vink
073 - 644 4644
info@facility2.nl
www.facility2.nl

BENCHMARKS

Beleidsmatig

Waarstaatjegemeente.nl – King/VNG
Scholenopdekaart.nl – VO-raad, PO-Raad en Kennisnet
Monitor Sport en Gemeenten – Vereniging Sport en Gemeenten
Leegstandsmonitor – Kadaster, CBS

Vastgoed

Benchmark Gemeentelijk Vastgoed - TIAS en Republiq
Landelijk Onderzoek VastGoedManagement - Instituut VGM
Barometer Maatschappelijk Vastgoed - Lectoraat Hanzehogeschool

Faciliteir

Benchmark facilitaire kosten gemeentelijke kantoren - Fier FM
NFC Index voor kantoren en onderwijs - NFC Index Coöperatie
Benchmark exploitatiekosten onderwijs - HEVO
Nationale Benchmark Facilitaire kosten in het Voortgezet en
Primair onderwijs - Young Group/School Facility
RodeKersen; reviews wijkvoorzieningen – Bouwstenen/WijkConnect

Benchmark primair onderwijs**‘Tot dusver klopt het slechts een beetje’**

Gertjan van Midden (PO-Raad): “Als je vanuit de landelijke datasets probeert om gegevens over onderwijshuisvesting samen te voegen, kom je tot de conclusie dat er nog veel werk te verzetten is. Er zijn verschillende pogingen gedaan om informatie uit de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) en van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) samen te voegen. De Algemene Rekenkamer deed dit al. Ook het Ministerie van OCW is hiermee bezig. Dit levert een mooie basis op, maar de informatie is nooit erg accuraat. Het gevoel dat steeds overblijft is: het klopt ‘een beetje’.

Doel van een benchmark over onderwijshuisvesting zou moeten zijn om schoolbesturen en schoolleiders te laten zien hoe zij presteren ten opzichte van hun collega's. Interessante thema's hierbij zijn energieprestaties, leegstand, technische kwaliteit en gebruikstevredenheid. Maar zo'n benchmark is ook van belang voor de PO-raad en het landelijk beleid. Dat je kan aantonen hoe de scholen er voor staan. Een dergelijke benchmark is er nog niet maar zou wel wenselijk zijn.”

Benchmark gemeenten**‘Anderen helpen je om blinde vlekken te zien’**

Willem Raaijmakers, gemeente Breda: “Dit jaar doen we voor het eerst mee aan de benchmark voor gemeentelijke vastgoed van Tias/Republiq. Andere gemeenten, zoals Almere en Enschede doen al een jaar langer mee. Ons doel is om te leren: je laat van buiten, door anderen, naar jezelf kijken. Anderen helpen je om je blinde vlekken te zien. Door te zien hoe Breda het doet ten opzichte van anderen, weet ik waar ik kan verbeteren. En hopelijk kan ik ook andere partijen inspireren en helpen.

Het aanleveren en verifiëren van cijfers gaat goed bij ons. We hebben de basis beter op orde dan een aantal jaar terug. In de komende jaren willen we dan ook nieuwe thema's toevoegen aan de benchmark. Door als gemeenten met elkaar één methodiek te ontwikkelen, worden de uitkomsten beter vergelijkbaar. Daarmee is de benchmark ook een vliegwiel om zelf aan de slag te gaan.”

Benchmark corporaties**‘Portefeuille te divers om zinvol te vergelijken’**

Corporaties hebben behalve woningen vaak ook een forse portefeuille met bedrijfs- en maatschappelijk onroerend goed (BOG/MOG). Dit is een zeer diverse portefeuille en bevat bijvoorbeeld zorgvastgoed, kantoren, scholen, bedrijfsruimten en parkeergarages.

Gert Roelofsen, manager verkoop & zakelijke verhuur bij woningcorporatie Mitros in Utrecht: “De afgelopen jaren hebben we grote stappen gezet in het onder controle krijgen van het niet-woningdeel van onze portefeuille. Met de informatie die we nu hebben kunnen we financieel sturen. Doel van dit vastgoed is namelijk dat het financieel bijdraagt aan de kerntaak van de corporatie. We sturen dus actief op rendement en vergelijken dat met onze interne doelstelling. Objecten waar we verlies op lijden, belanden in beginsel op een lijstje met te verkopen objecten.

Mitros kijkt momenteel nog niet naar gebruikstevredenheid. Wel zijn we op dit moment aan het bekijken binnen welke kaders we ons bezit ook in kunnen zetten voor buurten en wijken. Zo'n beslissing wil je niet per object nemen, maar op basis van expliciete afspraken.

We hebben voor het maatschappelijk vastgoed ook geen benchmark, zoals die voor woningen wel bestaat (CORA/VERA-architectuur). Persoonlijk lijkt me dat ook niet zo zinvol om rendementen met elkaar te vergelijken. De maatschappelijk vastgoedportefeuilles van corporaties zijn zo divers, dat je erg veel werk in een vergelijking zou moeten steken. Dan vind ik het veel nuttiger om mijn eigen performance per jaar goed te blijven volgen.”

Benchmark gebruikerstevredenheid**‘RodeKersen maakt het subjectieve objectief’**

Veel wijkcentra, cultuurhuizen, scholen en (andere) multifunctionele accommodaties worden met gemeenschapsgeld ondersteund. Maar levert dat ook wat op? Het meten van bezoekersaantallen en bezettingsgraad geeft onvoldoende inzicht. Daarom is in Bouwstenen-verband en in samenwerking met WijkConnect in 2017 een nieuwe meetmethode ontwikkeld. Tien organisaties hebben met 25 locaties een pilot gedraaid. In korte tijd zijn 1.000 reviews opgehaald. De resultaten zijn veelbelovend.

René Leppink, beleidsmedewerker gemeente Utrecht: “RodeKersen biedt een praktisch en eenvoudig hulpmiddel om feedback van bezoekers en aanbieders te krijgen en brengt dat op een eigentijdse wijze in beeld. Het biedt waardevolle informatie voor het facilitair beheer, het sociaal beheer en de gebruikers van een accommodatie zelf.” Marco van Driel, coördinator MFA's bij Stichting Welzijn Lelystad: “RodeKersen heeft ons inzicht gegeven in de beleving van onze eindgebruiker: bezoekers, gebruikers en aanbieders. We zijn door hun beoordelingen soms bevestigd in wat we al dachten, maar we hebben ook veel nieuwe inzichten gekregen.”

NIEUWE VERSIE LEEGSTANDSMONITOR BEGIN 2018 VERWACHT

Het CBS, Geonovum en Kadaster werken, samen met belanghebbenden en experts op de vastgoedmarkt, aan de doorontwikkeling van de Landelijke Monitor Leegstand. De nieuwe versie verschijnt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2018.

In februari 2017 werd een eerste versie van de Landelijke Monitor Leegstand gelanceerd, in reactie op de grote behoefte aan actuele, integrale, betrouwbare en land dekkende informatie over leegstand en gebruik van vastgoed.

De Landelijke Monitor Leegstand geeft tot op gemeentelijk niveau gedetailleerde informatie over de leegstand in de vastgoedtypen woningen, winkels, kantoren, industrie en maatschappelijk vastgoed. Naast de leegstaande vierkante meters is ook het aantal leegstaande objecten in beeld te brengen. Bovendien zijn cijfers voor meerdere peildata beschikbaar. Dat maakt het mogelijk om jaar op jaar ontwikkelingen te volgen. Tenslotte maakt de monitor het mogelijk om verschillende regio's en provincies met elkaar te vergelijken op leegstand en leegstandsontwikkeling.

Veel waardering

De in 2017 gepubliceerde Leegstandsmo- nitor heeft veel waardering gekregen vanuit het bedrijfsleven en de overheid. Tegelijker- tijd droegen diverse partijen suggesties aan voor verbetering van de informatie- voorziening. Vanaf de zomer 2017 werken CBS, Kadaster en Geonovum aan deze doorontwikkeling. Dit gebeurt nadrukkelijk in samenwerking met belanghebbenden en experts op de vastgoedmarkt. Het project wordt mogelijk gemaakt door een groot aantal sponsors vanuit gemeenten, provincies en de rijksoverheid.

Essentieel voor de doorontwikkeling is dat de gegevens in de monitor de werkelijk- heid goed weergeven. Gegevens van belangrijke categorieën vastgoed als kan- toren, winkels, maatschappelijk vastgoed, agrarische gebouwen en woningen worden dan ook daarop getoetst. Dat gebeurt door veldwerk en bestandsvergelijking in verschillende gemeenten en regio's in het land.

Zo wordt met de gemeente Haarlemmer- meer en de provincie Noord-Holland samengewerkt aan een praktijktoets kantoren. Met de gemeente Eindhoven wordt een praktijktoets voor winkels uit- gevoerd en een onderzoek naar vastgoed in het landelijk gebied wordt samen met de gemeente Berkelland gedaan. Andere onderzoeksgebieden zijn maatschappelijk vastgoed, cultureel erfgoed, bedrijven- terreinen (nog niet definitief) en (recreatie) woningen. Samenwerkingspartners op deze thema's zijn de gemeenten Dinkel- land, Tubbergen, Almelo, Etten-Leur en Breda, RCE, het ministerie van BZK, en de provincies Noord-Holland, Noord-Brabant en Overijssel.

Lessen geleerd

In de nieuwe versie van de Landelijke Monitor Leegstand worden de lessen die zijn geleerd met dit veldwerk zoveel mogelijk verwerkt. Naast een extra peiljaar (2017) biedt de monitor ook meer ruim- telijk detail. De informatie komt namelijk beschikbaar tot op wijk- en buurtniveau. Voor gemeenten zijn er verder mogelijk- heden om toegang te krijgen tot de gegevens op adresniveau. Daarnaast werken de partijen aan de uitbreiding van de monitor tot een hoog- waardige informatievoorziening over vast- goedgebruik. Zo wordt bestudeerd hoe informatie over het gebruik van vastgoed, planvoorraad, cultureel erfgoed, aanwezig- heid van asbest in daken en energielabels nog kan worden verwerkt. De nieuwe monitor wordt naar verwach- ting in het eerste kwartaal van 2018 gepubliceerd.



Matthieu Zuidema
Kadaster - Directie GVA

Het kadaster: data, data en nog eens data

Wat is de gemiddelde leeftijd van woningeigenaren per wijk? Hoeveel maat- schappelijk vastgoed heb ik als gemeente eigenlijk? Wat is de ligging en de spreiding ervan? Het Kadaster verzamelt en ontsluit gegevens over elke locatie in Nederland. Gegevens die houvast bieden bij het aanpakken van uiteenlopende vraagstuk- ken als: krimp, leegstand en ruimtelijke planning. Elke plek in Nederland herbergt namelijk een schat aan informatie. En het Kadaster legt die gegevens al 185 jaar vast.

Vanwege de aanwezige kennis en ervaring heeft de overheid het Kadaster gevraagd ook de informatieverstrekking uit registra- ties van andere partijen voor zijn reke- ning te nemen. Dit zijn de zogenoemde Landelijke Voorzieningen. De bekendste voorbeelden hiervan zijn de Basis- administraties Adressen en Gebouwen (BAG), Ruimtelijkeplannen.nl en de WOZ- registratie.

Voor veel informatie vormen de basis- registraties de basis. Het is voor overheids- instellingen verplicht om de registraties te gebruiken bij de uitvoering van publiek- rechtelijke taken. En door de toenemende technische mogelijkheden en kennis, neemt ook het gebruik bij marktpartijen toe. Veel partijen verrijken de data met hun eigen gegevens of die uit andere bronnen. Op die momenten ontstaat vaak de meest krachtige integrale informatie, die houvast biedt bij het maken van goede beslissingen.

De informatieve waarde van de data in de basisregistraties is groot. Maar zonder kennis van de achtergrond en totstand- koming daarvan is de waarde van de gegenereerde informatie vaak niet goed te interpreteren. Het is daarom noodzakelijk om de kennis over de totstandkoming van de databronnen te combineren met praktijkkennis om dit soort administra- tieve cijfers op de juiste waarde te kunnen schatten.

Open data online: snoepwinkel én rommelhok

Een zoektocht naar open data leidt eindgebruikers naar zowel een snoepwinkel als een rommelhok. Het totale aantal bronnen is overweldigend te noemen. Op Opendatanederland.org alleen al worden ruim 600 verschillende datasets genoemd. Het ministerie van BZK rept op data.overheid.nl zelfs van ruim 11.000 verschillende data- sets van 133 verschillende eigenaren.

Hoewel uiteindelijk zeker zinnige informatie kan worden verkregen, ter ondersteuning van uiteenlopende beslissingen over vastgoed, vergt het toch de nodige tijd om precies te vinden wat men zoekt. Er zijn niet alleen veel datasets, ze moeten daarnaast ook van toepassing zijn op het goede gebied en de goede tijdsperiode. Bijkomend nadeel is dat de datasets in diverse technische formaten worden aangeboden. Daardoor heeft de eind- gebruiker al snel enige technische kennis nodig om er mee te kunnen werken.

Gelukkig zijn er filters, waarmee onder andere op thema, data-eigenaar of trefwoord gezocht kan worden.

Relevante andere aanbieders van data voor Vastgoed:

- CBS
- KVK
- Energiebedrijven
- Binnen grote gemeenten worden vaak actief bronnen ontsloten

Aanbieders die verschillende databronnen samenvoegen en ontsluiten zijn Vastgoeddata.nl en Calcasa.nl

MANAGEMENTSYSTEMEN OP WWW.BOUWSTENEN.NL

Bouwstenen voor Sociaal **Overzicht vastgoed- en facility managementsystemen**

Filter de onderstaande lijst.

Branche: <Any> **Lijst filteren op branche**

Type huidige gebruikers: <Any> **Lijst filteren op aard huidige gebruikers**

Doelgroep binnen organisatie: <Any> **Lijst filteren op doelgroep binnen organisatie**

Naam systeem | Leverancier | In gebruik | Aantal gebruikers | Beoordeling

Naam systeem	Leverancier	In gebruik	Aantal gebruikers	Beoordeling
Aareon Vastgoed	Aareon (eerst SG Automatisering)		1	Beoordeel dit systeem
ARCHIBUS	PROCOS Nederland BV	1983	2	Meer informatie Beoordeel dit systeem
AssetLIVE	Asset Facility Management b.v.	2011	2	Meer informatie Beoordeel dit systeem
Autodesk Revit Desktop Subscription	Itannex	2002		Meer informatie Beoordeel dit systeem
Axxerion	Axxerion	2004	6	Meer informatie Beoordeel dit systeem
BIM Meetstaten	Ibis	2014		Meer informatie Beoordeel dit systeem
BUMIS scholenbeheer	Sineth			Nog geen informatie Beoordeel dit systeem
		2008		Nog geen informatie Beoordeel dit systeem
				Meer informatie Beoordeel dit systeem
Excel	Microsoft		3	Nog geen informatie Beoordeel dit systeem
	Facilitor B.V.	1998	1	Meer informatie Beoordeel dit systeem
	FAMAS Facility Management Solutions	2009	1	Meer informatie Beoordeel dit systeem
				Nog geen informatie Beoordeel dit systeem
				Nog geen informatie Beoordeel dit systeem
				Meer informatie Beoordeel dit systeem
				Meer informatie Beoordeel dit systeem
				Meer informatie Beoordeel dit systeem

Raadplegen kenmerken van informatiesysteem

Beoordelen van informatiesysteem

Op de website van Bouwstenen vindt u meer informatie over de vastgoed- en facility managementsystemen die in de markt verkrijgbaar zijn.

- Vanuit het hoofdmenu van Bouwstenen komt u op een overzichtspagina zoals bovenstaand weergegeven.
- Daar kunt u meer informatie vinden over de systemen die met ons onderzoek meedoen en het systeem dat u zelf gebruikt beoordelen.
- U kunt daar ook zien hoe anderen het systeem beoordelen en op hoeveel beoordelingen dit is gebaseerd.
- En als u op zoek bent naar een specifiek systeem kunt u de overzichtslijst gemakkelijk filteren op branche, type gebruiker en doelgroep.

COLOFON

Bouwstenen voor Sociaal,
november 2017

Eindredactie

Bouwstenen voor Sociaal

Begeleiding en uitvoering

Gertjan van Midden, PO-raad
Henk Hoogland, Gemeente Almere
Ingrid de Moel, Bouwstenen
Maarten Pullen, bbn adviseurs

Ondersteuning

Inge Bommezijn, Bouwstenen

Redactie

Eric Harms, Harms Communicatie

Vormgeving

Linda van Drie Art & Design

Drukwerk

Henk Hardon Grafisch Adviesbureau

ISBN 978-94-91934-11-7

Met dank aan alle auteurs en geïnterviewden

Ad Rabenort, Covalent
Bregje Nagtzaam, FMVG
Claudia Noort, Algemene Rekenkamer
Cor van Montfort, Algemene Rekenkamer
Eelco Groenen, SKPO
Fred Kloet, Smart Workplace
Gert Roelofsen, Mitros
Gertjan van Midden, PO-raad
Han Slotman, Arcadis
Henk Helderton, gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert
Henk Hoogland, Gemeente Almere
Ingrid de Moel, Bouwstenen
Jaap Bregman, Facilty Estate
Jan Kappers, Jan Kappers Interim Advies
Maarten Pullen, bbn adviseurs
Marc van Leent, Wijkplaats
Marianne de Widt, Gemeente Arnhem
Marten Middendorp, Republiq
Matthieu Zuidema, Kadaster
Menno van den Broeke, DEMO Consultants
Okke van der Maas, Algemene Rekenkamer
Pascalie Strijdok, Brede Scholen Etten-Leur
Patrick de Kort, IVGM
Peter Couwenberg, Royal HaskoningDHV
Robert Smit, FMVG
Roger Piket, Gemeente Almere
Stefan Ruizendaal, BMC
Walter Rozendaal, IVGM
Wicher Schönau, Twynstra Gudde
Willem Raaijmakers, Gemeente Breda

WERKWIJZE

In het kader van het ontwikkelprogramma 'In Control' zijn de volgende activiteiten verricht:

- bijeenkomsten met vertegenwoordigers van gemeenten, onderwijs, zorg, adviseurs en leveranciers over informatiemangement;
- eigen onderzoek van leveranciers aan de hand van en samen met het werkveld;
- aanvullende interviews;
- een inventarisatie van de functionele en technische gegevens van 58 informatiesystemen;
- een globale analyse van deze informatiesystemen;
- een (doorlopende) inventarisatie van gebruikerservaringen;
- een analyse van deze gebruikservaring.

De auteurs hebben in deze publicatie gestreefd naar complete, accurate en actuele informatie. Desondanks kunnen aan deze informatie geen rechten worden ontleend en aanvaarden de auteurs en de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade of andere claims als gevolg van het gebruik van de informatie.

© Deze uitgave of delen daaruit mogen worden verspreid, met bronvermelding van Bouwstenen voor Sociaal, www.bouwstenen.nl







BOUWSTENEN

voor SOCIAAL

ISBN 978-94-91934-11-7

