

“Toegevoegde waarde wordt niet altijd geleverd”

Asset managers maken zich grote zorgen. Om asset management ten volle te kunnen uitvoeren dient de samenwerking tussen de installateur als serviceprovider en asset manager optimaal te verlopen. Op strategisch niveau worden sluitende afspraken gemaakt en de inhoud hiervan wordt opgenomen in het PvE en vastgelegd in het contract. Maar operationeel blijft het moeizaam.

Nadat het contract getekend is, gebeurt er iets vreemds; er verandert iets. Het begrip asset management leeft niet op operationeel niveau. Door de organisatiestructuur binnen de installatiebranche zie je dat de strategische afspraken niet operationeel doorgevoerd worden. De aangeboden langetermijnvisie verandert in een korte termijn commercieel belang. Men gaat voor de 'Quick-win'. Er worden werkzaamheden opgevoerd als meerwerk met als gevolg hogere kosten. De eerste afwijking is vaak onderbouwd met het excuus dat de voorgaande serviceprovider zijn werk niet goed had uitgevoerd, waardoor er achterstallig onderhoud is. Het gevolg: allerlei extra kosten die noodzakelijk zijn om de installaties weer op het beoogde kwaliteitsniveau te krijgen. Om een goede contractstart toch mogelijk te maken wordt voor deze werkzaamheden opdracht gegeven.

■ DATAVERSTREKKING NODIG

Gedurende de contractperiode krijgt de asset manager de benodigde assetdata die noodzakelijk zijn om assetbeheer uit te voeren niet. Het lijkt wel of de operationele tak van serviceprovider er denkt niet bij gebaat te zijn om deze data te verstrekken. Daarnaast wordt het gevraagde niet altijd geleverd, ondanks dat dit wel in het offertestadium is aangeboden. Dit wordt vaak als volgt onderbouwd:

- de serviceprovider heeft de juiste data niet;

- hij heeft geen systeem om deze data te genereren;
- hij wil deze data niet delen.

De ware reden willen ook nogal eens verbloemd worden met als excuus dat deze activiteit niet tot zijn kernactiviteiten behoort en daarom weer als aparte taak/opdracht belast moet worden.

Vanwege voornoemde ervaringen zal niet automatisch een nieuwe contractverlenging verleend worden en opnieuw een aanbestedingstraject starten in de hoop nu wel een goede partner te vinden. Waarna het hele circus weer opnieuw start, ook met de opmerking dat de voorgaande partij slecht onderhoud heeft gepleegd, wat zal leiden tot meerkosten.

Ik vraag mij vaak af: "hoe komt het dat serviceproviders deze data niet willen/kunnen delen". Is zijn visie zo afgestemd op korte termijn denken dat hij voorbij gaat aan de winst op lange termijn? Immers als je een contract hebt en dat na tevredenheid naleeft, kun je ook de extra werkzaamheden 'winnen'.

■ SAMENWERKEN IS DE SLEUTEL

Het gemeenschappelijk belang moet gezocht en gekoesterd worden. Beide partijen hebben baat bij de langetermijnmethodiek. Zowel de asset manager als de serviceprovider hebben belang bij een goed functioneren van instal-



Peter Kwekkeboom, Senior Asset Manager AAFM Facility Management BV

laties en een langdurig lopend contract. Hier is geen plaats voor 'Quick-win' maar wederzijds respect en een gezamenlijk vastgesteld, fatsoenlijk en voorspelbaar budget. Bij juist asset management zijn installatiegedragingen voorspelbaar en kunnen op tijd de benodigde onderhoudsacties gepland worden. Doel: voorkomen van overlast voor de opdrachtgever. Als de opdrachtgever tevreden is, zal ook een contractverlenging voor de hand liggen. De meerwaarde zit in de extra's die je kunt verkrijgen en de besparingen die je genereert door niet weer opnieuw een offertetraject in te hoeven gaan.

■ LANGETERMIJNVISIE

Als asset manager heb ik een langetermijnvisie op onderhoud voor gebouwen en installaties. Ik ben niet alleen met de technische conditie van installaties bezig maar kijk verder en probeer de totale levensduurkosten van de installaties te optimaliseren. Hierbij kijk ik niet alleen naar het onderhoud maar ook naar andere zaken, zoals; effectiviteit, energieconsumptie, restlevensduur, vervangingswaarde en vervangingskosten. Ik zoek partners die willen meewerken aan de reductie van het Total Cost of Ownership (TCO).