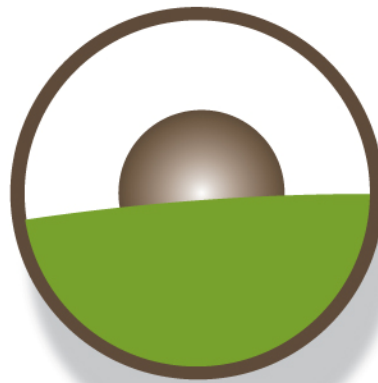


BEPAAL EENVOUDIG
DE JUISTE KOERS VAN
UW VASTGOED



CONSTAT[®]
ESTATERATINGS

**EEN TOELICHTING OVER EEN
TECHNISCH FACILITAIR BELEIDSINSTRUMENT**



BONSAI, estate ratings® is een facilitair beleidsinstrument van Janssen Daalen, facilitaire dienstverlening. Voor meer informatie over het beleidsinstrument van Janssen Daalen verwijzen wij u naar www.dekunstvanverzorgen.nl/instrumenten

© Serge Janssen Daalen Holding B.V. - 2009



OVER DE KUNST VAN VERZORGEN

Geachte Relatie,

Als het goed gaat kan het altijd beter. Een deel van het succes van uw bedrijf is afhankelijk van hoe goed u uw facilitaire zaken heeft georganiseerd. Wij willen graag bijdragen aan het succes van uw onderneming.

Tot 20% lagere facilitaire kosten, waarvan tenminste 5% gegarandeerd, betere facilitaire prestaties en meer tijd voor nog belangrijker zaken? Vanwege onze onafhankelijke positie, door onze systematische aanpak en adviezen kunnen wij u facilitaire oplossingen bieden, gebaseerd op de doelstellingen van uw bedrijf. Samen met u kunnen wij zorgen voor een winnende combinatie.

Graag kijken wij samen met u naar uw facilitaire diensten en wat wij hierin voor u zouden kunnen betekenen. Wilt u meer informatie? U kunt ons bereiken via ons gratis servicenummer (0800 – 55555 67), één van onze facilitair adviseurs helpt u graag verder.

Wij zijn ervan overtuigd dat wij prettig en succesvol met elkaar kunnen samenwerken!

Met vriendelijke groet

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish at the end.

Serge Janssen Daalen



INHOUDSOPGAVE

1.	Duurzaam waarde toevoegen aan uw vastgoedportefeuille wordt een stuk makkelijker.	3
2.	Het afdekken van risico's zorgt voor zekerheid en rust.	3
3.	Garantieonderhoudscontract	4
4.	Stap 1. Het opstellen van een lijst van installaties en een ruimtestaat	4
5.	Stap 2. Het beoordelen van de verschillende risicoaspecten per installatie en bouwkundig deel	5
6.	Stap 3. Het vaststellen van de gewenste conditie per installatie en bouwkundig deel	7
7.	Stap 4. Het bepalen van de conditie	9
8.	Stap 5. Het bepalen van de herstellprioriteit	10
9.	Stap 6. Het bepalen van de kwaliteitsafspraken per installatie	10
10.	Eenvoudig SLA's meten en inzien met JUNO, facility performance	11
11.	Stap 7. Het bepalen van de duur van de garantieonderhoudscontract	12
12.	Stap 8. Contracteren en implementeren.	12



1. Duurzaam waarde toevoegen aan uw vastgoedportefeuille wordt een stuk makkelijker.

Het duurzaam beheren van uw vastgoed is voor u een voortdurende uitdaging. Wij bepalen veelvuldig de conditie van installaties en bouwkundige delen van gebouwen (volgens de Europese norm nen-2767). Met ons krachtige beleidsinstrument **CONSTAT, estate ratings®** helpen wij u de juiste koers van uw vastgoedportefeuille te bepalen. Met dit instrument bepaalt u snel en eenvoudig de gewenste conditie van elk gebouw, op basis van het risiconiveau

Dit hulpmiddel is er om het gewenste onderhoudniveau te formuleren, de feitelijke onderhoudstoestand vast te leggen en de noodzakelijke onderhoudskosten en -investeringen te onderbouwen. Technisch facilitair management staat nu volledig in dienst van uw strategische doelstellingen.



2. Het afdekken van risico's zorgt voor zekerheid en rust.

Eindelijk is er een methode om tegen een vooraf afgesproken vergoeding alle onderhoudskosten te dekken. Nooit meer vervelende facturen als gevolg van storingen, onderhoudswerkzaamheden, revisie-investeringen of eventuele kosten die voortvloeien uit aansprakelijkheidsschade.

Een dergelijke garantieonderhoudscontract verzekert u dat de staat van een gebouw minimaal op het afgesproken niveau gehandhaafd blijft. Met **CONSTAT, estate ratings®** garanderen wij u dat deze duurzame en voordelige aanpak rust brengt in het beheer van uw vastgoed.



3. Garantieonderhoudscontract

Werkwijze, ons 8 stappenplan

Om te komen tot een garantieonderhoudscontract hebben wij een 8-stappenplan ontwikkeld dat een gestructureerde aanpak garandeert.

Stap 1. Het opstellen van een lijst van installaties en een ruimtestaat

Stap 2. Het beoordelen van de risico's per installatie en bouwkundig deel

Stap 3. Het vaststellen van de gewenste conditie per installatie en bouwkundig deel

Stap 4. Het bepalen van de huidige conditie

Stap 5. Het bepalen van de herstellprioriteit

Stap 6. Het bepalen van de 'kwaliteitsafspraken' per installatie,

Stap 7. Het bepalen van de duur van de garantieonderhoudscontract

Stap 8. Contracteren en implementeren.

Deze stappen hebben wij voor u nader uiteengezet:

4. Stap 1. Het opstellen van een lijst van installaties en een ruimtestaat

Voor een zorgvuldige inventarisatie hebben wij van u een lijst nodig van alle installaties die er zijn in uw gebouw. Het helpt ons als u deze lijst kunt aanleveren, maar wij stellen deze ook graag voor u op aan de hand van een inventarisatie.

Om effectief te kunnen inventariseren helpt het wij kunnen beschikken over een ruimtestaat (lijst met alle ruimtes per gebouw, per bouwlaag).

Om deze lijsten effectief op te stellen hebben wij voor u een protocol opgesteld, waardoor de effectiviteit van dit deel van de procedure aanzienlijk vergroot wordt.

Zo willen wij deze lijsten graag digitaal ontvangen in een Excel- of XML-bestandsformaat waardoor wij het eenvoudig in ons systeem kunnen importeren.



5. Stap 2. Het beoordelen van de verschillende risicoaspecten per installatie en bouwkundig deel

Per installatie en per bouwkundig onderdeel zullen wij u begeleiden om het juiste risicoprofiel vast te stellen. Wij stellen voor om elk onderdeel te toetsen aan de onderstaande 9 aspecten.

Als een installatie, apparaat, installatieonderdeel of een bouwkundig deel kapot is leidt dit tot schade. Deze schade is vaak groter dan alleen de kosten van reparatie.

Wat wij met deze methode beogen is u inzicht te verschaffen in de risico's die u loopt op de verschillende aspecten per installatie of bouwdeel.

Zolas u ook op de volgende pagina aan de hand van een waargebeurde situatie wordt het risico bij deze methode uitgedrukt in een driepuntsschaal, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen: geen of zeer gering effect (1), een matig effect (2) of een sterk of ernstig effect (3).

Risico's van verschillende aspecten bij uitstel van onderhoud / investeringen

	Kostenaspecten	Geen effect	Matig effect	Ernstig effect
1.	Vervolgschade	1	2	3
2.	Mutatie – onderhoud	1	2	3
3.	Energiekosten	1	2	3

	Gebruikersaspecten	Geen effect	Matig effect	Ernstig effect
4.	Functioneren bedrijfsprocessen	1	2	3
5.	Veiligheid / gezondheid	1	2	3
6.	Esthetica van het gebouw	1	2	3
7.	Comfort gebruikers	1	2	3

	Wettelijke aspecten	Geen effect	Matig effect	Ernstig effect
8.	Wet- en regelgeving	1	3	3

	Imago aspecten	Geen effect	Matig effect	Ernstig effect
9.	Imagoschade	1	2	3



Een voorbeeld, waterschade door nalatig onderhoud

Graag illustreren wij de risico's aan de hand van een voorbeeld:

Bij een groot hotel in Leiden, werden de pompkamers van het buitenterrein niet meer onderhouden. Dit was om kosten te besparen. Deze pompkamers waren geïnstalleerd om ervoor zorg te dragen dat het regenwater in het gemeentelijke riool werd gestort. Gedurende 1½ jaar slipte de pompkamers dicht. Hierdoor werden de pompen steeds zwaarder belast. Dit leidde uiteindelijk tot het defect van 3 van de 4 pompen. Ondanks dat het parkeerterrein al eens helemaal blank had gestaan, zijn er geen maatregelen genomen. Tijdens een wolkbreuk stroomde de pompkamers en het eigen riool vol regenwater zonder dat het water werd geloosd op het gemeentelijke riool.

Hierdoor kwam het terrein geheel onder water te staan. Uiteindelijk liep het water in de kelders en in het souterrain van een bijgebouw van het hotel. Hier waren 6 hotelkamers, waar het water tot 1 meter hoog stond.

Het risico op schade aan het pompgebouw op het buitenterrein had, naar ons oordeel, vooraf op de navolgende wijze beoordeeld moeten worden.

Punt	Aspect	Mate van effect	Toelichting
1.	Vervolgschade	Ernstig effect	Waterschade aan tapijt, bedden, matrassen etc.
2.	Mutatie - onderhoud	Ernstig effect	Pompen gaan eerder kapot en moeten eerder vervangen worden indien ze niet worden onderhouden.
3.	Energiekosten	Matig effect	Pompen gebruiken veel meer energie als ze langer en zwaarder worden belast, omdat de pompkamer dichtsluibt.
4.	Functioneren bedrijfsprocessen	Ernstig effect	Hotelkamers kunnen gedurende een lange periode niet verhuurd worden.
5.	Veiligheid / gezondheid	Ernstig effect	Waterschade kan leiden tot elektrocutie, kortsluiting en brand.
6.	Esthetica van het gebouw	Geen effect	Niet van toepassing, heeft geen uitstraling op het gebouw.
7.	Comfort gebruikers	Matig effect	Parkeerterreinen stonden steeds regelmatig 'blank'.
8.	Wet- en regelgeving	Geen effect	Niet van toepassing
9.	Imagoschade	Ernstig effect	o.a. Hotelgasten vinden het niet prettig als een kamer ineens onder water loopt en alle bagage nat wordt en ze moeten verhuizen of uitwijken.

Op basis van deze risico-beoordeling is het absoluut noodzakelijk dat deze installatie in een goede tot uitstekende staat moet zijn. Ons advies zou zijn geweest: **tenminste conditiescore 2** (zie Stap 3, hfst. 6).



6. Stap 3. Het vaststellen van de gewenste conditie per installatie en bouwkundig deel

De conditiescore

De conditiescore dient als communicatiemiddel voor het overdragen van informatie van de technische staat van een gebouw of bouwdeel ten opzichte van de nieuwstaat en wordt uitgedrukt in een zespuntsschaal, waarbij conditie 1 staat voor nieuwbouwkwaliteit en conditie 6 voor een zeer slechte kwaliteit.

Hierna volgt een algemene beschrijving van de zes condities.

Conditie 1, uitstekend

Nieuwbouwkwaliteit op basis van een gedegen ontwerp, uitvoering en materiaalkeuze. Zeer incidenteel kan een gebrek worden aangetroffen, veroorzaakt door een calamiteit (bijv. vandalisme) maar zeker niet als gevolg van veroudering.

Conditie 2, goed

Invloeden vanuit het gebruik, weer en wind manifesteren zich in geringe mate. Het is niet nieuw meer. De primaire functie is zonder meer garantieonderhoud.

Conditie 3, redelijk

Invloeden vanuit het gebruik, weer en wind manifesteren zich in eerste echte gebreken, zoals corrosie en houtrot. Het verouderingsproces is over de gehele linie duidelijk op gang gekomen. Incidenteel kan een verstoring van de primaire functieervulling optreden.

Conditie 4, matig

Het verouderingsproces heeft het bouwdeel duidelijk in zijn greep. De beste tijd is voorbij, het einde nadert. Storingen komen plaatselijk voor en/of zijn reeds meerdere malen voorgekomen.

Conditie 5, slecht

Het verouderingsproces is min of meer onomkeerbaar geworden. Regelmatig worden ernstige gebreken aangetroffen. De primaire functie is niet meer gewaarborgd. Het bouwdeel of de installatie heeft het einde van zijn levensduur bereikt.

Conditie 6, zeer slecht

Het verouderingsproces is dusdanig vergevorderd dat er geen sprake meer is van functioneren. Conditie 6 wordt gebruikt voor gevallen die niet binnen de eerste vijf condities in te kaderen zijn.



Het eerdergenoemde voorbeeld, waterschade door nalatig onderhoud

Voor het eerdergenoemde pompgemaal op het buitenterrein zouden wij de volgende analyse hebben gemaakt.

Risicoscore

Punt	Aspect	Risicoscore	Totaal
1.	Vervolgschade	3	3
2.	Mutatie - onderhoud	3	6
3.	Energiekosten	2	8
4.	Functioneren bedrijfsprocessen	3	11
5.	Veiligheid / gezondheid	3	14
6.	Esthetica	1	15
7.	Comfort gebruikers	2	17
8.	Wetgeving	1	19
9.	Imagoschade	3	21

Deze risicoscore geeft 21 punten, dit is extreem hoog.

Op het onderhoud van deze installaties zou nooit beknipt moeten worden, deze moet altijd zo goed als nieuw zijn.

Als wij een parallel zouden trekken naar auto's dan adviseren wij in dit geval een goed onderhouden Mercedes aan te schaffen. Die direct vervangen dient te worden indien deze auto ouder dan 8 jaar is of meer dan 250.000 kilometer op de teller.

Voor een deugdelijk en constant advies hanteren wij de onderstaande tabel om de gewenste conditiescore te adviseren:

Risicoscore	Conditieadvies
tussen 26 of hoger	conditie 1, uitstekend
tussen 19 – 25	conditie 2, goed
tussen 16-18	conditie 3, redelijk
tussen 15 of lager	conditie 4, matig

Het oordeel en advies op basis van deze zou uitkomen op **tenminste conditie-score 2, goed.**

Eindadvies

Installatie: pompgemaal	Locatie: buitenterrein
Risicoscore	Minimale conditie
21	conditie 2, goed.



7. Stap 4. Het bepalen van de conditie

Het bepalen van de juiste conditie vergt een grote mate van expertise.

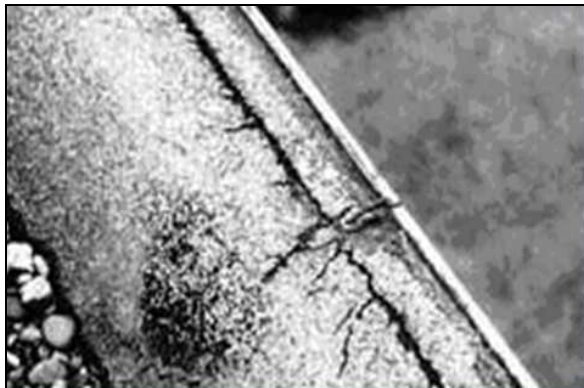
De inspectie volgens de nen 2767-normering kan alleen betrouwbaar worden uitgevoerd door een NVDO-erkende inspecteur (NVDO, staat voor Nederlandse Vereniging Doelmatig Onderhoud).

In grote lijnen wordt de conditie als volgt vastgesteld:

Allereerst geeft de inspecteur de ernst van de aangetroffen gebreken aan. Op basis van de per bouwdeel beschikbare kieslijsten kwalificeert de inspecteur het gebrek naar ernstige, serieuze en geringe gebreken. Vervolgens wordt aangegeven in welk stadium (intensiteit) het gebrek verkeert. De inspecteur geeft aan of het gebrek zich in een begin-, een gevorderd of eindstadium bevindt. Tenslotte geeft de inspecteur de omvang van het gebrek aan.

Met het vastleggen van de ernst, intensiteit en de omvang van het aangetroffen gebrek is de conditiescore bepaald. Bouwdeelbeschrijvingen, gebrekbeschrijvingen en de ernst van het gebrek zijn vastgesteld in de NEN-norm, als ook de gradatie en intensiteit. Hierdoor kan de uitkomst tussen verschillende inspecteurs nagenoeg niet verschillen. (Op de volgende pagina treft u een voorbeeld van een bouwkundige conditiebepaling).

Een voorbeeld van een bouwkundige conditiebepaling



Referentiebeeld van een gebrek aan de dakbedekking

Bouwdeel	Dakrandafwerking bitumen
Gebrek	Inscheuring / perforatie
Gradatie	Ernstig
Status	Eindstadium
Intensiteit	Regelmatig (35-55% van het deel)
Conditie	4 *

* = conditie 4, op basis van gebreksoort, intensiteit en omvang

Regelmatige inspecties geven een reëel beeld van de ontwikkeling van de conditie.

Wij zijn van mening dat deze conditiemeting één maal per twee jaar plaats zal moeten vinden.



8. Stap 5. Het bepalen van de herstellprioriteit

Het is meestal niet nodig alle gebreken en onderhoudsactiviteiten op korte termijn aan te pakken. Naast de conditiescore legt de inspecteur per gebrek de consequenties van het eventueel niet uitvoeren van herstelactiviteiten vast. Prioriteiten kunnen hiermee direct na de conditiebepaling worden gesteld. Afhankelijk van het gewenste onderhoudsniveau en de beschikbare budgetten zijn de effecten meer of minder acceptabel. In overleg met u wordt bepaald wanneer u welke zaken hersteld wil zien. Kortom: u geeft aan dat installatie X over 6 maanden tenminste conditieniveau 2 moet hebben. Dit is belangrijk om het budget zo exact mogelijk te bepalen.

9. Stap 6. Het bepalen van de kwaliteitsafspraken per installatie

Technische zaken zullen ooit kapot gaan, dat is geen nieuws. Het is natuurlijk zaak om dit zoveel mogelijk voor te blijven. Desondanks kan het zijn dat een warmwaterboiler in een zakenhotel uitvalt. Erg vervelend als dit net gebeurt op een doordeweekse ochtend om 7 uur. Dan is het zaak dat dit probleem zo snel mogelijk wordt opgelost en dat het vervolgens nooit meer voorkomt. Er zullen een paar zaken helder afgesproken moeten worden, zoals: Hoelang accepteert u dat een apparaat niet werkt? Of beter gezegd: hoeveel procent van de tijd moet een apparaat werken gedurende een heel kalenderjaar? Dit percentage wordt 'uptime' genoemd.

In het voorbeeld van de boiler in het hotel zal de hotelexploitant al snel geneigd zijn om 100% te zeggen, maar als er 4 liften zijn en er is er 1 op vrijdagavond in storing is 'gevallen' dan is het waarschijnlijk geen groot probleem als deze lift gedurende het hele weekend niet gebruikt wordt en pas op maandag gerepareerd wordt. Immers, het storingstarief gedurende het weekend is erg hoog.

In een dergelijk geval maken wij met u verschillende kwaliteitsafspraken, ook wel 'service level agreements' (SLA's) genoemd. Zo spreken wij dan met u af dat de uptime van tenminste 3 liften altijd 100% is, waarbij 1 lift een uptime heeft van 99,6% gedurende 1 kalenderjaar.

Eist u een uptime voor alle 4 de liften van 99,9% , dan zullen de kosten aanzienlijk hoger uitvallen. Het gaat er vooral om dat er een evenwichtige balans ontstaat tussen risico en budget. (Op de volgende pagina hebben wij dit als voorbeeld nader uitgewerkt).



Een voorbeeld van kwaliteitsafspraken / service level agreements (SLA's)

Een service level agreements ook wel SLA's of kwaliteitsafpraak genoemd leggen wij precies vast welke zaken door ons op welk niveau gegarandeerd worden en de consequentie indien deze garantie niet gerealiseerd wordt in de vorm van een geldboete.

Als voorbeeld zouden wij met het eerdergenoemde hotel de volgende SLA's en boetes kunnen afspreken:

Service level agreements 4 liften: centrale hal, 14 stopplaatsen, 10 jr.		Garantie	Boete bij falen
1.	De conditiescore tenminste 2, looptijd van het contract	100%	€ 36,900,=
2.	Uptime van tenminste 3 liften per kalenderjaar	100%	€ 24,500,=
3.	De uptime per lift, looptijd van het contract	99,7%	€ 20,800,=
4.	De uptime per lift per kalenderjaar	98,5%	€ 1.500,=
6.	Responsetijd bij insluiting	1 uur (24/7)	€ 350,=
7.	Responsetijd bij storing	4 uur	€ 150,=
8.	Certificering per lift door Nederlands Liften Instituut	100%	€ 5.000,=
9.	De uptime van de spreek- luisterverbinding	100%	€ 200,=

10. Eenvoudig SLA's meten en inzien met JUNO, facility performance

Het maken van kwaliteitsafspraken vastgelegd in SLA's is erg zinnig, maar moeten wel zorgvuldig bijgehouden en geëvalueerd worden. Via onze website kunnen klanten inloggen op onze webapplicatie **JUNO, facility performance**[®]. Dit systeem houdt exact bij op welk moment een installatie in storing staat, wanneer deze in behandeling is genomen en hoelang deze installatie 'down' is geweest. Deze service bieden wij u aan zonder extra kosten.



Wilt u meer informatie over de krachtige combinatie van **JUNO, facility performance**[®] en **CONSTAT, estate ratings**[®]? Kijk op onze website (www.dekunstvanverzorgen.nl/juno) of neem direct contact op met een facilitair adviseur via ons gratis servicenummer (0800 – 55555 67) en maak een afspraak voor een presentatie.



11. Stap 7. Het bepalen van de duur van de garantieonderhoudscontract

Korte contracten zorgen voor een verhoogd risico en zijn daarom relatief duur. Tenzij het gebouw spiksplinternieuw is dan zijn dergelijke korte contracten weer erg goedkoop. Het vervolgcontract is dan echter weer veel duurder, omdat de risico's op storingen na verloop van tijd enorm toenemen. Dit geldt ook voor investeringen voor revisies. Per saldo is het veel voordeliger om garantieonderhoudscontracten af te sluiten, langer dan 10 jaar. Het optimum ligt op garantieonderhoudscontracten van 17 jaar¹⁾. Ook het uitsmeren van kosten voor herstel en revisie kan dan over meerdere jaren verdeeld worden en zorgen voor meer rust in uw begrotingsbudget. U dient u er rekening mee te houden dat een garantieonderhoudscontract bij Janssen Daalen een looptijd heeft van tenminste vijf jaren.

1.) bron: Facility Master Planning, School of Prelims, Chapter 3: Total Costs of Ownership, prof. J.H. Terhaes MSc - 2001

12. Stap 8. Contracteren en implementeren.

Nu al deze stappen zijn gemaakt is het mogelijk om overeenstemming te krijgen voor een lange termijn garantieonderhoudscontract. Hierbij betaald de gebruiker/eigenaar van het gebouw een integrale vergoeding waarmee gegarandeerd dat het gebouw en de installaties op een afgesproken 'service level agreements' wordt gehandhaafd.

Wilt u meer informatie over de **CONSTAT, estate rating®**? Neem contact op met één van onze facilitaire adviseurs via ons gratis servicenummer (0800 – 55555 67) en maak een afspraak voor een persoonlijke kennismaking.

DEKUNSTVANVERZORGEN



I: WWW.DEKUNSTVANVERZORGEN.NL

T: 0800 – 55555 67 (DAG EN NACHT GRATIS BEREIKBAAR)