

Ed Rooijackers

Halmos Adviseurs

Problemen zijn leuker dan oplossingen

Een van Rooijackers' recente opdrachten is de onderhoudsaanbesteding voor de Universiteit Leiden. Tijdens de contractimplementatie volgt hij de kwaliteit van de geboden dienstverlening nauwgezet. Want als ontwikkelaar van de methode Duurzaam Beheer en Onderhoud van Stichting ISSO weet hij waar het mis kan gaan. Rooijackers vertelt dat hem weleens cynisme verweten wordt. Maar hoewel hij duidelijk maakt dat de installatiebranche op vrijwel alle vlakken voor verbetering vatbaar is, is Rooijackers niet cynisch; hij weet waar het mis kan gaan.

"Eigenlijk liggen de oorzaken overal. We besteden er als collectief onvoldoende aandacht aan. Het rendementsverlies en de energieverpilling nemen we met zijn allen voor lief. Er staan in Nederland kantoren die twee keer meer energie verbruiken dan zou moeten. In bijvoorbeeld de

glastuinbouw is zoiets onwaarschijnlijk, omdat daar de energierekening direct in relatie staat tot de winstmarge van de gebruiker. In de utiliteitsbouw is die aandacht er minder omdat klimatisering niet het primaire proces betreft.

"70% van alle installaties in de utiliteitsbouw presteert nog steeds onder de maat. En bij elkaar is die 70% verantwoordelijk voor een energieverpilling van 30% voor de klimatisering van gebouwen. Als we hier iets aan zouden kunnen doen, zouden we grote stappen kunnen maken. Maar zelfs dan blijkt de optimalisatie van een installatie veelal een houdbaarheidsdatum te hebben van slechts enkele maanden tot een jaar. In die periode verandert meestal wel ergens de gebruikswijze of de indeling van het gebouw, waardoor de installatie niet meer op de situatie aansluit. Of er komt een monteur langs die de instellingen ontregelt. Dat laatste gebeurt niet zelden doordat er klachten ontstaan als gevolg van de veranderde gebruikswijze, waarop de monteur zo goed als hij kan verstellingen gaat maken.

70% van alle installaties in de utiliteitsbouw presteert nog steeds onder de maat



Ed Rooijackers is adviseur bij Halmos Adviseurs. Hij heeft onder meer de ISSO publicatiereeks Duurzaam Beheer en Onderhoud ontwikkeld. Voor hij aan zijn studie natuurkunde begon, werkte Rooijackers acht jaar in de uitvoerende bouw.

www.halmos.nl

Ook als de installateur zijn werk volgens zijn contract doet, is het nog maar de vraag of de installatie dat op termijn ook doet. Meestal blijkt optimaal instellen van de klimaatinstallatie contractueel niet te zijn geregeld. Daarnaast vergt optimaal instellen meer overzicht en kennis dan veelal aanwezig is bij de monteurs op de werkvloer. Ik vraag me weleens af waarom we meer betalen voor een monteur die de kopieermachine onderhoudt dan voor een inbedrijfsteller of een servicemonteur.

Je kunt een klimaatinstallatie opleveren die perfect is afgestemd op de gebruikswijze en indeling, maar dat heeft meestal geen aandacht. Contractueel is doorgaans niet geregeld dat ook het functioneren van de installaties moet worden bewaakt

Waarom betalen we meer voor een monteur die de kopieermachine onderhoudt dan voor een inbedrijfsteller of een servicemonteur?

en onderhoudspartijen hebben als gevolg daarvan de kennis daarvoor niet meer in huis.

In de gevallen waarin een installatie wel goed werkt met onderhoudscontracten, is de monitoring in de aanbesteding meegenomen. Dus het kan wel. Het WTC Schiphol Airport betaalt dankzij proces- en kwaliteitsmonitoring volgens ISSO-publicatie 103 10% minder aan energiekosten. En hoewel dat een intensief proces is, zijn de besparingen evident. Dus ja: het kan wel, maar het vraagt veel aandacht en een andere benadering. Monitoring is daarbij een bruikbaar instrument Maar dan nog: het gaat er niet alleen om hoe je slim en gericht monitort, maar ook om wat je er mee doet. Geautomatiseerde foutdiagnose is bijvoorbeeld ook prachtig, maar als je vervolgens niks met die constatering van fouten doet, is het alleen maar geldverspilling.

Als je gericht en met kennis investeert in de verbetering van gebouwen, verdient de tijdsinvestering zich met een factor drie terug. Monitoring toont dat aan.

Ik wil analyseren en begrijpen want ik wil overzicht op het geheel. Anderen richten zich meer op oplossingen

voor een specifieke situatie. Die oplossingen komen dan niet zelden op basis van uitsluitend de eigen ervaringen ad hoc tot stand. Veel mensen verzinnen dan steeds weer een nieuwe methodiek of aanpak om de gebouwen te verbeteren. Die denken, wellicht onbewust, blijkbaar dat ze het beter weten dan de rest van de wereld. Daarom doe ik veel internationaal literatuuronderzoek. Ontzettend veel dingen zijn al gedaan en onderzocht. Het is bruikbaar materiaal. Waarom zou je voor de zoveelste keer het wiel uitvinden?

Duurzaamheid is niet leuk genoeg. Je kunt bijna iedere woning energie-neutraal maken voor de prijs van een luxe keuken. Toch kiezen veel mensen voor de mooie keuken. Huurders en investeerders in de utiliteitssector hebben een vergelijkbare instelling: ze willen een representatief pand op een goede locatie en ze kijken naar het bedrag dat ze daar op jaarbasis aan kunnen besteden. Vergelijk het maar met een consument: die kijkt meestal niet naar de leasetarieven en het bijtellingspercentage van auto's omdat het zo goed voor het milieu is, maar omdat hij zoveel mogelijk auto wil voor zo min mogelijk geld. En kijk ook eens naar wat we bouwen. Al die glazen gevels die nu zo populair zijn; kantoren van glas liggen eigenlijk

Je kunt een woning energie-neutraal maken voor de prijs van een luxe keuken.

constant aan de beademing, of het nu koud of warm is buiten. Als in zo'n gebouw de installatie uitvalt, wordt het bijna onbruikbaar. Een goed bouwkundig en bouwfysisch ontwerp van energiezuinige gebouwen zorgt bijna altijd voor een veel beter binnenklimaat.

Als alle partijen die er op welke manier dan ook bij betrokken zijn zich voor de volle 100% zouden committeren aan een project, dan zou het goed gaan. Je ziet het vaak bij een aanbestedingspresentatie van een project: dan zit je met elkaar aan tafel en er zijn alleen succesverhalen en vervolgens wordt de lat eigenlijk te hoog gelegd. Uit ervaring zeg ik: leg die lat maar wat lager, want zelfs

de lage lat halen blijkt in de praktijk al een prestatie te zijn. Als je eenvoudig begint en een solide fundament legt dan is het gemakkelijker om het uit te breiden naar de hogere doelstellingen. Je moet beginnen met te maken wat je met elkaar afgesproken hebt. Dat kun je overigens objectief monitoren. Als we dat structureel zouden doen dan kun je enorme stappen maken en ervoor zorgen dat de 70% van de gebouwen die nu onder de maat presteert wel de beoogde prestaties halen.

Veel wordt bepaald door hoe je duurzaamheid verkoopt. Als je alleen maar praat over de terugverdientijd en de besparingen wordt het saai. Duurzaamheid is een deel van het

imago dat je als organisatie naar buiten toe hebt. We moeten meer gaan spelen met de kennis en technische middelen die we hebben. Dan wordt het veel leuker. Het geld voor energieneutrale oplossingen is er eigenlijk best, maar we missen de motivatie om het uit te geven.

Tenslotte: we hebben betere mensen nodig. In plaats van alleen maar managers moeten we weer vakmensen krijgen. Ik wil praten met iemand die op het werk staat. Niet met de manager zonder technische achtergrond. Succesvolle onderhoudsbedrijven hebben projectmanagers in dienst die uit het werkveld komen. Dat zijn meestal ook de echt gemotiveerde jongens. Dat vakmanschap; dat hebben we nodig."

Succesvolle onderhoudsbedrijven hebben projectmanagers in dienst die uit het werkveld komen.

Techniek, beheer en perceptie

Duurzaam Beheer en Onderhoud rust op de drie pijlers: Techniek, Beheer en Perceptie. De ideale situatie in een notendop: de installatie functioneert volgens de specificaties, de gebruikswijze van het gebouw stemt overeen met het ontwerp van de installatie en de gebruikers van het pand ervaren een comfort dat voldoet aan hun verwachtingen. Maar nu de praktijk: stel je voor dat de prestaties van een klimaatinstallatie kloppen met de specificaties en dat de installaties juist functioneren en de regelingen goed zijn ingesteld. Technisch is dus alles op orde. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid voor de technisch beheerder: er gaat een zonwering stuk of er wordt een wandje verplaatst. Dan kan het al mis gaan en worden de

specificaties niet meer waargemaakt. De facilitaire organisatie is zich er niet altijd van bewust dat die wijzigingen of defecten direct van invloed zijn op het binnenklimaat.

Bij indelingsaanpassingen blijken aanpassingen aan de installatie vaak duurder dan bouwkundige aanpassingen. Daarom maken mensen een vergaderruimte van een kantoorruimte zonder iets aan de installatie te doen. Na klachten wordt de onderhoudspartij dan onder druk gezet om er 'iets' aan te doen. Zelfs als door de onderhoudspartij wordt aangegeven dat verstellen van de regelinstallatie niet verstandig is, moeten er toch verstellingen worden gemaakt.

Het geld voor een energieneutrale oplossing is er, maar we missen de motivatie om het uit te geven.