

Eindgebruiker, laat je tanden zien!

Kees Rezelman, vice-voorzitter CoreNet Benelux



De klant is koning, behalve in vastgoed. De kop in Property NL loog er vorig jaar juni niet om. Kees Rezelman staat volledig achter de tekst. De vice-voorzitter van CoreNet Benelux constateert dat ontwikkelaars en andere aanbieders van vastgoed amper de moeite nemen om naar de wensen van de eindgebruiker te luisteren. Aan de andere kant mogen de eindgebruikers best wat meer inspraak afdwingen. Het zal tijdens het Eindgebruikersdebat op de PROVADA tot mooie discussies leiden, zoals dat in 2009 ook al het geval was.

Het Eindgebruikersdebat vindt plaats aan statafels. Organisator Kees Rezelman heeft daar niet toevallig voor gekozen. Wie aan de discussies wil meedoen, moet met de billen bloot. "Achterover leunen is er niet bij. Daar heb je simpelweg de gelegenheid niet voor. Op die manier proberen we dynamische gesprekken te krijgen. Dat is vorig jaar goed gelukt, dus we doen het weer op dezelfde manier."

CoreNet brengt voor het Eindgebruikersdebat vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, de gezondheidszorg en het onderwijsveld bij elkaar. Dit jaar komt daar ook de overheid bij, zodat bijna het hele palet aan eindgebruikers samenkomt. Vijf vertegenwoordigers per sector bedenken een stelling, zodat op hetzelfde moment aan twintig tafels twintig verschillende discussies plaatsvinden. De onderwerpen lopen uiteen van duurzaamheid tot de toegevoegde waarde van een real estate manager en van work place innovation tot huisvestingskosten. De centrale vraag: wat valt er voor de eindgebruiker te halen?

"In een bedrijf als Shell heerst een cultuur, dat alleen de zelfontwikkelde kennis en ervaring goed genoeg is. Dat is een vorm van professionele arrogantie."

(Philip Dietzold, voormalig manager real estate bij Shell, tijdens het Eindgebruikersdebat 2009)

"Ik ben ervan overtuigd dat mensen uit het bedrijfsleven kunnen leren van professionals die bezig zijn met het vastgoed in het hoger onderwijs en andersom", zegt Rezelman. "Hetzelfde geldt voor vertegenwoordigers uit de gezondheidszorg en de overheid. De eindgebruikers zijn enorm verzuimd, ze hebben relatief weinig contact met elkaar. Ik weet niet of dat raar is, maar je mist daardoor kennis. Het is knap dat Dietzold dit vorig jaar durfde te zeggen. Volgens mij wordt er te veel naar de verschillen gekeken in plaats van naar de overeenkomsten. Natuurlijk zit er een verschil in bijvoorbeeld de financiering van een kantoor of een ziekenhuis. Van de andere kant moet je gewoon een goed verhaal hebben om te kunnen lenen bij de bank. Nog een voorbeeld: het nieuwe werken is begonnen in de kantorenwereld. Maar toen wij onlangs betrokken waren bij het programma van eisen voor een groot laboratoriumgebouw, ging het daar ook over. En de poli's in een ziekenhuis moeten ook beter worden benut."

De nieuwe generatie real estate managers is zich meer bewust van deze overeenkomsten, merkt Rezelman. "Ik merkte dat vorig jaar ook in de debatten. Ze beseffen dat je van elkaar kunt leren. Zo hebben wij iemand van het Rijksmuseum, die verantwoordelijk is voor facility management, in contact gebracht met de manager van een ziekenhuis. De vraag was hoe hij een immense verhuizing van het ene naar het andere gebouw regelde. De Nachtwacht is natuurlijk wat anders dan een patiënt, maar het proces is niet wezenlijk anders."



“PROVADA is een mooi podium om te zeggen waar het op staat”

“De dokter en de vastgoedwereld moeten elkaars taal leren spreken.” (Jan van Spreeuwel, arts en voorzitter adviescommissie vastgoed Catharina ziekenhuis Eindhoven)

Het is mooi als eindgebruikers elkaar opzoeken, maar ze moeten zich ook sterk maken richting de aanbieders. Rezelman: “Eindgebruikers hebben zich over het algemeen slecht georganiseerd. Het debat op de PROVADA is een mooi podium om te zeggen waar het op staat. Ontwikkelaars moeten worden gedwongen om mee te denken over het uiteindelijke gebruiksgemak. Kijk, kantoren zijn makkelijk te ontwikkelen. Je maakt een buitenkant, de gebruiker zorgt voor de binnenzijde en klaar. Ze lijken allemaal op elkaar. Voor de andere sectoren liggen er juist nu kansen. Neem nu de gezondheidszorg.

Tot enkele jaren geleden was de overheid verantwoordelijk voor de financiering, bouwbeslissingen en voor de normen. Er werd een architect gezocht, er kwam een ontwerp, de aannemer schreef in en de bouw kon beginnen. In zo'n situatie vraag je natuurlijk om weinig creativiteit. Nederland had een paar architecten die ervaring hadden met ziekenhuizen en zij ontwierpen ze allemaal. Er was geen vraag en geen aanbod, ontwikkelaars en beleggers speelden geen rol. En omdat het er zo traditioneel aan toe ging, kwam vanuit de ziekenhuizen nooit de vraag of het ook anders kon. De omslag is begonnen in het hoger onderwijs. Deze sector is al eerder verantwoordelijk geworden voor zijn eigen vastgoed. Het was afgelopen met simpelweg een verzoek indienen bij het ministerie en afwachten wat je kreeg.”

“De financiële crisis dwingt beleggers overstag te gaan. Wie concurrerend wil zijn, moet met de eindgebruiker om tafel. De crisis biedt eindgebruikers een ultieme kans om die samenwerking af te dwingen.” (Jeroen Heunen, manager real estate Connexion)

Omdat juist in deze tijd meer van beleggers en ontwikkelaars kan worden geëist, is het Eindgebruikersdebat ook voor hen uiterst interessant. Het gewijzigde spel tussen vraag en aanbod betekent dat ze zich meer in de eindgebruiker moeten verdiepen. Rezelman was verbaasd dat vorig jaar de zaal voornamelijk met eindgebruikers was gevuld. “Bij eindgebruikers bestond een enorme behoefte aan het debat. Dat zagen we ook aan de aanwezigen, het waren echt de beslissers die erop afkwamen. >



Het verraste me niet, maar ik was er natuurlijk wel blij mee. Daarnaast hebben we ook directies van financiers, beleggers en ontwikkelaars een uitnodiging gestuurd. Ze mochten komen, als ze ook twee eindgebruikers meenamen. Dat moest een fluitje van een cent zijn, ik ging er vanuit dat ze goede contacten hadden. Maar wat schetste mijn verbazing? Van de honderd bedrijven die we aanschreven, kwamen er uiteindelijk twintig. Durfden ze niet? Konden ze geen twee eindgebruikers mobiliseren? Als je iets belangrijk vindt, past het altijd in je agenda. Dus een gebrek aan tijd kon het niet zijn." Rezelman heeft goede hoop dat ze dit jaar wel komen. "Het debat is om twee redenen interessant. Ze komen in contact met relaties en 'de markt' moet zich veel meer verdiepen in de eindgebruiker. Ze doen zichzelf tekort als ze niets met dit mooie platform doen."

"De campus van een moderne universiteit heeft meer het karakter van een stadsdeel waar onderwijs, onderzoek, kennisintensieve bedrijvigheid en woonruimte voor specifieke doelgroepen is samengebracht." (Herman Rikhof, hoofd vastgoedontwikkeling Technische Universiteit Eindhoven)

"Bij AT Osborne, waar ik business manager Organisatie en Huisvestingsadvies ben, zien wij veel eindgebruikers", zegt Rezelman. "Ontwikkelaars komen naar ons toe met de vraag hoe ze met die eindgebruiker in contact moeten treden. Ze willen weten of ze voor een programma van eisen voor bijvoorbeeld een ziekenhuis echt met de gebruiker moeten praten. Dat moet, ja. Je kunt het niet af met de raad van bestuur, de specialisten zijn misschien nog wel belangrijker. Zij gebruiken de belangrijkste ruimten. Daar moet je als ontwikkelaar in investeren. Dat is een verschil met vroeger, toen de interesse er toch wel was. Nu moet je daar echt voor werken. Ik beseft dat dit een zware tijd is voor ontwikkelaars. Ze roepen van de daken dat de eindgebruiker centraal staat, maar ze vinden het lastig om zich in die eindgebruiker te verdiepen."

Rezelman komt marktpartijen tegen die zich afvragen wat Het Nieuwe Werken voor gevolgen heeft voor de gebouwen. Moeten ze smaller? Of juist dieper? "In ieder geval is er minder vierkante meter nodig, zeg ik dan. Kijk, het is ook niet makkelijk om iets voor een hogeschool of ziekenhuis te ontwikkelen.

Of neem de campus van een universiteit. Daar komen leren, onderzoek, ontmoeten en wonen samen. Bij de ontwikkeling moet je je ook nog eens verdiepen in de behoeften over tien jaar. Je moet evenwicht zoeken tussen nu en de toekomst. Dat is een vak. Tot voor kort verdienden ontwikkelaars genoeg met kantoren en winkels, nu moeten ze zich ook met andere concepten bezighouden. Het valt ze tegen hoe moeilijk dat is. Dat geven ze overigens zelf toe."

Om die reden verwacht Rezelman dit jaar meer ontwikkelaars en andere aanbieders op het Eindgebruikersdebat. "Dit is het belangrijkste debat van de PROVADA, want hier kunnen ze echt iets leren. Daarom denk ik niet dat ze deze kans nog een keer laten glijpen. Als dat inderdaad uitkomt, zullen de dialogen gelijkwaardiger zijn dan in 2009 en wordt de kwaliteit nog hoger. Ik verwacht er daarom weer veel van."

CoreNet Global is een vereniging voor professionals in de wereld van vastgoed en voor eindgebruikers bij (multinationale) ondernemingen. Zowel eindgebruikers als dienstverleners zijn lid. De 7000 leden vertegenwoordigen samen voor 1200 miljard dollar aan vastgoedwaarde, met gebouwen over de hele wereld. Via de vereniging geven ze uiting aan het belang van een wereldwijde samenwerking en kennisdeling op het gebied van werkplekinnovatie, huisvestingsstrategie, financieringsconstructies en vastgoedmanagement. CoreNet Benelux telt ruim 100 leden.

CoreNet Eindgebruikersdebat
Informatie zie pagina 152

