

# De behoefte in het veld

De meeste vastgoedmanagers in het maatschappelijke domein zijn goed in staat om hun operationele informatiebehoefte te schetsen. Daarbij valt op dat er meer interesse is voor het object, het vastgoed, dan voor het subject, de gebruiker. Ten aanzien van management- en stuurinformatie vinden managers het lastiger om hun wensen concreet te formuleren. Die behoefte blijft vaak abstract: iets over maatschappelijk rendement'. Dit zijn enkele bevindingen uit een onderzoek dat Bouwstenen voor Sociaal dit jaar heeft uitgevoerd naar de behoefte aan managementinformatie en managementsystemen.

Dit onderzoek bestond uit twee delen. Een kleine twintig professionals hebben op een schriftelijke enquête gereageerd. Daarnaast zijn drie groeps gesprekken gevoerd met vastgoedmanagers van respectievelijk zorginstellingen, scholen en gemeenten.

## Operationele zaken staan centraal

Voor de meeste professionals in het vastgoed ligt het zwaartepunt op de operationele processen. Een goed informatiesysteem dient vooral daar dienstbaar aan te zijn. Onderhoud en verhuur zijn

'knedend' van gegevens tot bruikbare managementinformatie is blijkbaar maatwerk. Standardrapportages passen daar slecht bij. Managementinformatie moet bovendien met veel impact gepresenteerd kunnen worden. Respondenten nemen regelmatig begrippen als Scoreboard en Dashboard in de mond. Specifieke onderdelen van de managementinformatie waar veel naar wordt gevraagd zijn adequate financiële prognoses en tools om investeringsalternatieven financieel te kunnen afwegen. Ook het calculeren van een goede kostprijsuur wordt meermaals genoemd.

Het valt op dat de managementinformatie meestal betrekking heeft op het vastgoed, de aanbodkant. Informatie over de huidige of toekomstige gebruikers, de vraagkant, wordt veel minder genoemd. Die focus op de aanbodkant speelt niet alleen op managementniveau. Ook op operationeel niveau ligt daarop de focus. Slechts een enkeling rept over een klantvolgsysteem of andere klantgerelateerde informatie. 'Big data' is een begrip dat regelmatig opduikt. Het kunnen koppelen van eigen gegevens met BAG, WOZ en andere administraties wordt door veel vastgoedmanagers genoemd. Er wordt veel verwacht van het creatief koppelen en aggregeren van gegevens. Maar wat die precieze meerwaarde dan is, laten de respondenten nog in het midden. Voorbeelden ontbreken. Big Data is vooral iets voor de toekomst.

## Maatschappelijk rendement lastig

De maatschappelijk opgave is bij vastgoedmanagers zeker in beeld. Maar ze vinden het lastig om

---

## 'Alleen maar plug-and-play, vooral geen maatwerk'

---

de meest genoemde processen. Het accent ligt op aspecten die het werk gemakkelijker maken. Zoals automatische indexering van verhuurcontracten, automatische verwerking van onderhoudskosten in de administratie en het automatisch inlezen van inspectieresultaten in meerjarenplanningen. In onderwijs en zorg wordt ook het facilitaire proces erbij betrokken. Energiebeheer en schoonmaak zijn daar belangrijke issues.

## Managementinfo is belangrijk issue

Ook goede managementinformatie wordt vaak genoemd. Daar lijkt meer flexibiliteit gewenst dan de huidige systemen kunnen bieden. Het

die maatschappelijke opgave zo concreet te maken, dat je er op kan sturen. Gemeentelijke vastgoedmanagers spreken graag over het meten van maatschappelijk rendement. Maar doordat er geen concrete indicatoren worden benoemd, kan een leverancier van informatie(systemen) daar niet zoveel mee. Gemeenten vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat het maatschappelijk vastgoed een ontmoetingsfunctie heeft, maar desondanks is dat geen reden om het aantal en de aard van deze ontmoetingen in kaart te laten brengen.

Het ontbreken van deze informatiebehoefte heeft verschillende achtergronden. Veel partijen willen eerst de basis goed op orde brengen; het meten van maatschappelijk rendement ziet men als een volgende stap. Andere partijen zijn sceptisch of het maatschappelijk rendement überhaupt wel gemeten kan worden. “Je kunt het aantal ontmoetingen wel gaan tellen, maar wat zegt dat nu over het maatschappelijk rendement?”

### Branche-specifieke ontwikkelingen

Recente veranderingen in de regelgeving hebben veel impact op het vastgoed- (management) in de zorg en het onderwijs. Dit wordt weerspiegeld in de informatiebehoefte. In de zorg speelt de scheiding van wonen en zorg een grote rol. Zorgaanbieders gaan met hun vastgoed de markt op, met alle risico's die daarbij horen. Desondanks zijn bestaande informatiesystemen uit de woningbouw niet erg populair bij zorgaanbieders. Ze worden als te zwaar gezien en ontberen juist die specifieke informatie, die zorgaanbieders nodig hebben. De klant is immers niet alleen huurder maar ook cliënt. In het onderwijs speelt de doorcentralisatie van het buitenonderhoud een rol. Ook daar bestaat reserve jegens systemen uit andere branches. “Te groot en te complex”.

### Gebruiksaspecten

Naast inhoudelijke wensen zijn er uiteraard wensen in de sfeer van gebruiksvriendelijkheid, gebruiksgemak en flexibiliteit. Over het algemeen zijn deze wensen niet erg gespecificeerd. Wat wel expliciet wordt genoemd is de inzetbaarheid van smartphones en tablets bij inspecties. In onderwijs en zorg wordt dikwijls voor de eenvoud van het systeem gepleit. Het systeem hoeft niet veel te kunnen, zolang het maar simpel en overzichtelijk is. Het is vooral belangrijk



dat vastgoed of facilitaire professionals het systeem zelfstandig kunnen gebruiken, zonder afhankelijk te zijn van (dure) adviesbureaus. Opmerkelijk was de recente oproep van een vastgoedmanager in de zorg, die op zoek is naar drie systemen die vooral niet geïntegreerd moesten zijn. “Alleen maar plug-and-play, vooral geen maatwerk”.

### Onderweg naar morgen

De behoefte van vandaag is een andere dan de behoefte van morgen. Wat zijn de kansen en mogelijkheden van nieuwe technologie? Een voorbeeld uit één van de groepsbijeenkomsten is het gebruik van sensoren om het feitelijk gebruik van gebouwen te kunnen beoordelen. Dat geeft inzicht in de werkelijke bezettingsgraad. Het uitvoeren van inspecties met drones van moeilijk bereikbare gebouwonderdelen werd ook als voorbeeld genoemd, “maar dat zal vast nog wel even duren”.

### Systemen in beeld

De markt met informatiesystemen voor vastgoed-, bouw en facility management is groot. Elk systeem heeft eigen specifieke invalshoeken en kwaliteiten, waardoor het voor gebruikers lastig is om een keuze te maken. Bouwstenen voor Sociaal zette 55 systemen op een rijtje. Deze zijn te vinden op de website van Bouwstenen, incl. gebruikerservaringen ([www.bouwstenen.nl](http://www.bouwstenen.nl) > managementsystemen). Daarnaast zijn 29 systemen op hun functionaliteiten en technische specificaties vergeleken. Het overzicht daarvan is te vinden in de recent uitgebrachte publicatie ‘In Control!’, met een analyse van Royal HaskoningDHV.

De publicatie is te bestellen via [www.bouwstenen.nl](http://www.bouwstenen.nl) > publicaties.