

# the Supp↑rt Factory



Jan Pieter Klep, [jp.klep@thesupportfactory.nl](mailto:jp.klep@thesupportfactory.nl)  
Jos Teunissen, [j.teunissen@thesupportfactory.nl](mailto:j.teunissen@thesupportfactory.nl)

## Even voorstellen

- The Support Factory is een onafhankelijk advies- en managementbureau op gebied van bedrijfsvoering.
- Bestaande uit een multidisciplinair team gespecialiseerd in: Huisvesting, Facilitymanagement, Inkoop, ICT en bedrijfskunde.
- Ervaren in (strategisch)advies, proces- en projectmanagement.
- Onze focus ligt op het raakvlak van de organisatie met de werkomgeving.
- De werkomgeving bestaat uit huisvesting, diensten en (ICT) middelen, om die reden is een multidisciplinaire aanpak essentieel.



Willem Hetebrij  
General Management



Juliette Vegter Inkoop- en  
Facility management



Jos Teunissen  
Huisvesting en ICT

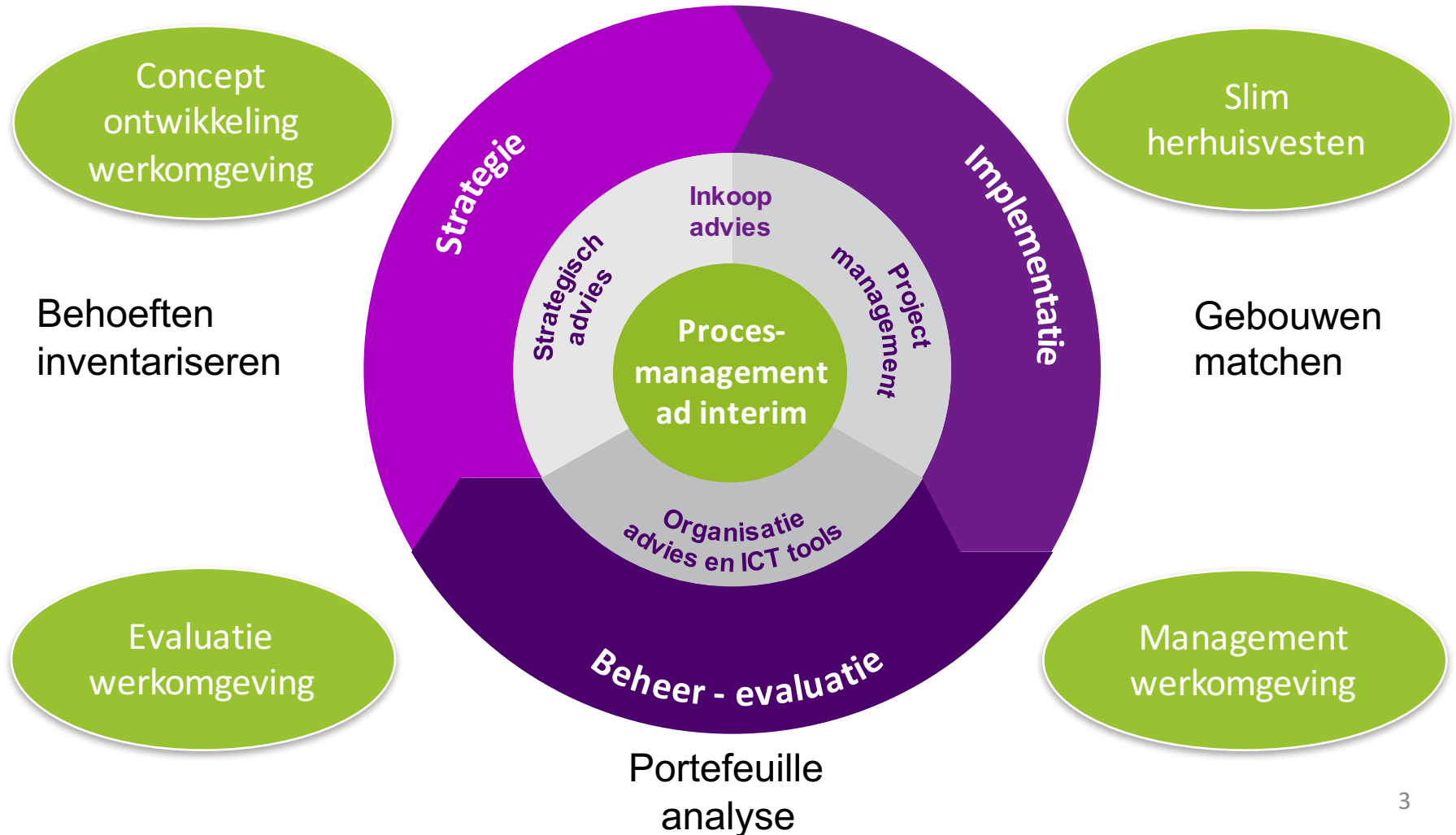


Jolanda Jonkers  
Projectmanagement



Jan Pieter Klep  
Huisvesting

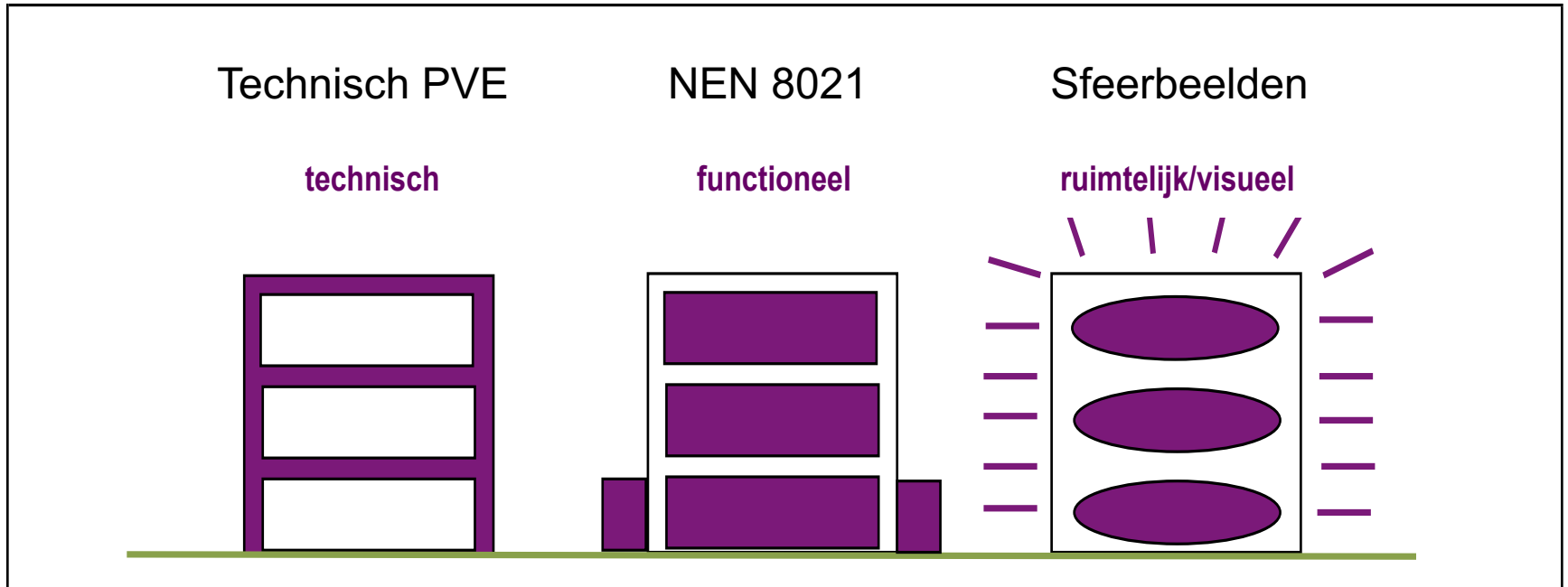
## Onze dienstverlening en gebruik van de tool



## Toepassingsgebieden NEN8021 tool

- Strategisch
  - Checklist om behoefte, zoekprofiel te bepalen
  - Gebruiken als objectief beslissingstool richting andere stakeholders (naast Due Dilligence, Kasstroom/NCW, ruimtelijk PvE)
- Implementatie
  - Eerste stap voor functioneel PvE
  - Marktaanbod beoordelen
- Beheersfase
  - Alle panden in een portefeuille met elkaar bench-marken
  - Knelpunten opsporen en bespreken

NEN 8021 dekt slechts deel van het kwaliteitspectrum



## Aanleiding voor maken eigen tool

- Verschijnen nieuwe objectieve NEN8021 norm (internationaal).
- Enthousiasme over standaard en overtuiging dat dit bruikbaar is in adviespraktijk
- Geen goede output uit web-tool voor advies rapportages.
- Ontbreken compact match profiel zoals in de REN.
- Klanten maatwerk kunnen bieden indien gewenst.
- Aansluiten op terminologie vastgoedmarkt (Funda, Realnext)
- Behoefte om offline vragen in te vullen met een klant.
- Onduidelijkheid wie wat met ingevoerde data gaat doen.


## Het TSF tool



**WERKEN MET NEN 8021**  
UW MATCHMAKER VOOR ZAKELIJK VASTGOED

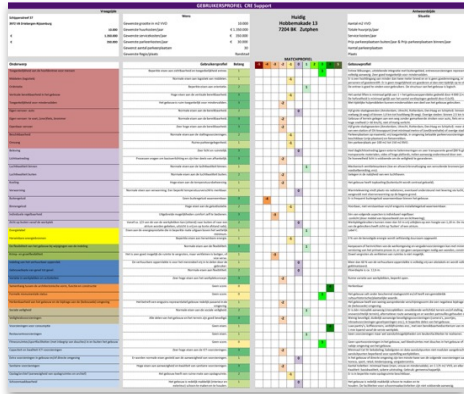
**Industriestandaard**

Tool op basis van de NEN 8021 norm



**Realiteit en wens**

Gebruikerswensen versus  
Gebouwkenmerken



**In één oogopslag**

Objectief resultaat op 40 prestatie indicatoren

## Belangrijkste verschillen t.o.v. webtool

- Off-line te gebruiken
- In Excel, snel op maat te maken voor een klant
- Klant wordt eigenaar van het sheet en alle data daarin
- Sommige vragen niet werkbaar daarvoor beter alternatief uit REN gebruikt.
- Enkele 'sterke punten' erin gebracht:
  - % match
  - Bij gebouweigenschappen toevoeging: oplosbaar
  - Financiële kerngegevens toegevoegd
  - Enkele dash-board views gemaakt zoals Side-by-side en samenvatting



## Voorbeeld KPI 'Bereikbaarheid'

| KPI            | PI   | Code                  | Onderwerp  |
|----------------|--|-----------------------|--|
| Bereikbaarheid | Toegankelijkheid<br>(de wijze waarop het gebouw kan worden betreden en de wijze waarop een gebruiker zijn/haar weg kan vinden in het gebouw) | <a href="#">1.1.1</a> | Toegankelijkheid van de hoofdentree voor mensen (toegankelijkheid en zichtbaarheid van de entree van het gebouw )  |
|                |  | <a href="#">1.1.2</a> | Middelen (logistiek)<br>(toegankelijkheid voor middelen)   |
|                |  | <a href="#">1.1.3</a> | Oriëntatie<br>(de wijze waarop een gebruiker zijn/haar weg kan vinden in het gebouw (oriëntatie))  |
|                |  | <a href="#">1.1.4</a> | Verticale bereikbaarheid in het gebouw<br>(door middel van liften)   |
|                |  | <a href="#">1.1.5</a> | Toegankelijkheid voor mindervaliden<br>(de mate waarin het gebouw aangepast is voor mensen met een beperking)  |
|                | Ontsluiting<br>(de wijze waarop het gebouw kan worden bereikt met verschillende vervoersmiddelen)  | <a href="#">1.2.1</a> | Eigen vervoer: auto<br>(bereikbaarheid via de openbare infrastructuur waarbij rekening is gehouden met de geografische ligging van het gebouw)             |
|                |  | <a href="#">1.2.2</a> | Eigen vervoer: te voet, (snor)fiets, brommer<br>(bereikbaarheid via openbare infrastructuur)   |
|                |  | <a href="#">1.2.3</a> | Openbaar vervoer<br>(bereikbaarheid via het openbaar vervoer waarbij rekening is gehouden met de fijnmazigheid en frequentie van het OV-netwerk)           |
|                | Stalling<br>(voorzieningen om eigen vervoersmiddelen te stallen in of nabij het gebouw)  | <a href="#">1.3.1</a> | Beschikbaarheid<br>(de aanwezige voorzieningen om eigen vervoersmiddelen te stallen in of nabij het gebouw) (bijvoorbeeld op het terrein of in een garage) |
|                |  | <a href="#">1.3.2</a> | Omvang<br>(de capaciteit van de stalling in relatie tot de gewenste hoeveelheid)   |

## Voorbeeld PI 'Ontsluiting'

|             |  |       |
|-------------|--|-------|
| KPI         | Bereikbaarheid   | 1.2.1 |
| PI          | Ontsluiting  |       |
| Onderwerp   | Eigen vervoer: auto  |       |
| Toelichting | Bereikbaarheid via de openbare infrastructuur waarbij rekening is gehouden met de geografische ligging van het gebouw. |       |

| Belang |   |
|--------|---|
| 0      | Niet van belang (wordt niet meegewogen) |
| 1      | Van beperkt belang                      |
| 2      | Van belang                              |
| 3      | Van groot belang                        |

| Relevante normen en andere publicaties |
|--|
|  |

| Gebruikersprofiel |  |
|-------------------|--|
| Waarde            | Toelichting                            |
| 5                 | Zeer hoge eisen aan de bereikbaarheid. |
| 4                 | Hoge eisen aan de bereikbaarheid.      |
| 3                 | Normale eisen aan de bereikbaarheid.   |
| 2                 | Beperkte eisen aan bereikbaarheid.     |
| 1                 | Geen eisen aan bereikbaarheid.         |
| 0                 | Geen score.                            |

| Gebouwprofiel |  |
|---------------|--|
| Waarde        | Toelichting  |
| 5             | Vijf grote stadsgewesten (Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Schiphol): binnen 1,5 km tot snelweg (A-weg).   |
| 4             | Vijf grote stadsgewesten (Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Schiphol): binnen 2,5 km tot snelweg (A-weg) of binnen 0,5 km tot hoofdweg (N-weg). Overige steden: binnen 1,0 km tot snelweg (A-weg) of binnen 0,5 km tot hoofdweg (N-weg).  |
| 3             | Vijf grote stadsgewesten (Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Schiphol): binnen 3,5 km tot snelweg (A-weg) of binnen 1,0 km tot hoofdweg (N-weg). Overige steden: binnen 2,5 km tot snelweg (A-weg) of binnen 1,0 km tot hoofdweg (N-weg).  |
| 2             | Vijf grote stadsgewesten (Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Schiphol): binnen 5,0 km tot snelweg (A-weg) of binnen 2,0 km tot hoofdweg (N-weg). Overige steden: binnen 5,0 km tot snelweg (A-weg) of binnen 2,0 km tot hoofdweg (N-weg). Overige locaties: binnen 2,5 km tot snelweg (A-weg) of binnen 1,0 km tot hoofdweg (N-weg). |
| 1             | Niet in bovenstaande categorieën.  |
| 0             | Waarde onbekend/niet van toepassing.   |

| Opmerkingen |
|-------------|
|             |

| Opmerkingen |
|-------------|
|             |

# Voorbeeld Dash-board Side-by-Side

| the Supprt Factory          |   | GEBRUIKERSPROFIEL CRE&More |  |              |    |    |                |    |   |   |   | Antwoordijde  |   |               |  |           |  |
|-----------------------------|---|----------------------------|--|--------------|----|----|----------------|----|---|---|---|---|---|---------------|--|-----------|--|
| Vraagrijde                  |   | Wens                       |  |              |    |    | Keuze 1        |    |   |   |   | Situatie  |   |               |  |           |  |
| Adres                       |   | Wens                       |  |              |    |    | Industrieweg 1 |    |   |   |   | Aantal m2 VVO   |   |               |  |           |  |
| Postcode Plaats             |   | Wens                       |  |              |    |    | 1234AB Almelo  |    |   |   |   | Totaal huurprijs/jaar   |   |               |  |           |  |
| Gewenste grootte in m2 VVO  |   | Wens                       |  |              |    |    | Keuze 1        |    |   |   |   | Service kosten/jaar   |   |               |  |           |  |
| Gewenste huurkosten/jaar    |   | Wens                       |  |              |    |    | Keuze 1        |    |   |   |   | Prijs parkeerplaatsen buiten/jaar & Prijs parkeerplaatsen binnen/jaar |   |               |  |           |  |
| Gewenste servicekosten/jaar |   | Wens                       |  |              |    |    | Keuze 1        |    |   |   |   | Aantal parkeerplaatsen  |   |               |  |           |  |
|                             |   | Wens                       |  |              |    |    | Keuze 1        |    |   |   |   | Plaats  |   |               |  |           |  |
| Griffensteijnlaan 66        |   | 10.000                     |  |              |    |    | 10.000         |    |   |   |   | 10.000  |   |               |  |           |  |
| 3703 AD Zeist               |   | € 1.350.000                |  |              |    |    | € 1.350.000    |    |   |   |   | € 1.250.000   |   |               |  |           |  |
|                             |   | € 350.000                  |  |              |    |    | € 350.000      |    |   |   |   | € 500.000   |   |               |  |           |  |
|                             |   | € 350.000                  |  |              |    |    | € 30.000       |    |   |   |   | € 80.000  |   |               |  |           |  |
|                             |   | 30                         |  |              |    |    | 30             |    |   |   |   | 40  |   |               |  |           |  |
|                             |   | Randstad                   |  |              |    |    | Randstad       |    |   |   |   | Almelo  |   |               |  |           |  |
| GEBRUIKSPRESTATIE           |   | Gebruikersprofiel          |  | MATCHPROFIEL |    |    |                |    |   |   |   |   |   | Gebouwprofiel |  | Oplosbaar |  |
| Nr                          | Onderwerp   | Belang                     |  | -5           | -4 | -3 | -2             | -1 | 0 | 1 | 2 | 3   | 4 | 5             |  |           |  |
| 1.1.1                       | Toegankelijkheid van de hoofdentree voor mensen                                     | 1                          | Beperte eisen aan zichtbaarheid en toegankelijkheid entree   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.1.2                       | Middelen (logistiek)  | 1                          | Normale eisen aan logistiek van middelen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.1.3                       | Oriëntatie  | 2                          | Beperte eisen aan oriëntatie   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.1.4                       | Verticale bereikbaarheid in het gebouw  | 3                          | Hoge eisen aan de verticale bereikbaarheid   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.1.5                       | Toegankelijkheid voor mindervaliden   | 1                          | Het gebouw is ruim toegankelijk voor mindervaliden   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.2.1                       | Eigen vervoer: auto   | 2                          | Normale eisen aan de bereikbaarheid  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.2.2                       | Eigen vervoer: te voet, (snor)fiets, brommer  | 3                          | Normale eisen aan de bereikbaarheid  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.2.3                       | Openbaar vervoer  | 1                          | Zeer hoge eisen aan de bereikbaarheid  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.3.1                       | Beschikbaarheid   | 2                          | Normale eisen aan de stallingvoorzieningen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 1.3.2                       | Omvang  | 1                          | Ruime parkeergelegenheden  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.1.1                       | Beleving  | 3                          | Zeer licht en ruimtelijk   |              |    | -4 |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.1.2                       | Lichtvoeding  | 3                          | Processen vragen om basisverlichting en zijn hier deels van afhankelijk  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.2.1                       | Luchtkwaliteit binnen   | 1                          | Normale eisen aan de luchtkwaliteit binnen   |              |    |    |                |    |   |   | 1 |   |   |               |  |           |  |
| 2.2.2                       | Luchtkwaliteit buiten   | 2                          | Normale eisen aan de luchtkwaliteit buiten   |              |    |    |                |    |   |   | 1 |   |   |               |  |           |  |
| 2.3.1                       | Koeling   | 1                          | Hoge eisen aan de temperatuurbeheersing  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.3.2                       | Verwarming  | 1                          | Normale eisen aan verwarming. Een beperkt temperatuurverschil is merkbaar  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.4.1                       | Buitematigheid  | 3                          | Geen buitematigheid waarneembaar   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.4.2                       | Binnematigheid  | 2                          | Hoge eisen aan de geluidsofdatie   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 2.5.1                       | Individuele regelbaarheid   | 3                          | Uitgebreide mogelijkheden comfort zelf te bedienen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 3.6.1                       | Zicht op buiten vanaf de werkplek   | 2                          | Vanaf ca. 2/3 van de van de werkplekken kan (uitend) naar buiten of naar een atrium worden gekeken, uitzicht is vrij en op korte afstand nabij |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 3.1.1                       | Energetabel   | 1                          | Eisen aan de energieprestatie die in beperkte mate uitgaan boven het wettelijk minimum   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 3.1.2                       | Herwinbare energiebronnen   | 1                          | Beperte eisen aan herwinbare energie   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 4.1.1                       | De flexibiliteit van het gebouw bij wijzigingen van de indeling                     | 3                          | Normale eisen aan de flexibiliteit   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 4.2.1                       | Krimp- en groeiflexibiliteit  | 1                          | Het is zeer goed mogelijk de ruimte te vergroten, maar verklinken is lastiger, of vice versa   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 5.1.1                       | Indeling van het verhuurbaar oppervlak  | 1                          | De verhuurbare oppervlakte is voor het merendeel vrij in te delen door de gebruiker  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 5.1.2                       | Gebouwdiepte van greel tot greel  | 2                          | Normale eisen aan flexibiliteit  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 5.2.1                       | Variatie in werkplekken en activiteiten   | 3                          | Zeer hoge eisen aan het werkplekconcept  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 6.1.1                       | Samenhang tussen de architectonische vorm, functie en constructie                   | 0                          | Geen score   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 6.2.1                       | Formele monumentale status  | 0                          | Geen score   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 6.3.1                       | Herkenbaarheid van het gebouw en/of de bijdrage aan de (bebouwde) omgeving          | 1                          | Het betreft een enigszins representatief gebouw redelijk passend in de omgeving  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 7.1.1                       | Sociale veiligheid  | 2                          | Normale eisen aan de sociale veiligheid  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 7.2.1                       | Veiligheidsvoorzieningen  | 3                          | Alle delen van het gebouw en het terrein zijn goed beveiligd   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.1.1                       | Voorzieningen voor consumptie   | 1                          | Geen eisen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.1.2                       | Restaurantvoorzieningen   | 1                          | Geen eisen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.2.1                       | Fitnessruimtes/sportfaciliteiten (met inbegrip van douches) in en buiten het gebouw | 0                          | Geen score   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.3.1                       | Capaciteit en kwaliteit ICT-voorzieningen   | 3                          | Zeer hoge eisen aan de ICT-voorzieningen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.4.1                       | Extra voorzieningen in gebouw en/of directe omgeving                                | 1                          | Er worden normale eisen gesteld aan de aanwezigheid van voorzieningen  |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.5.1                       | Sanitaire voorzieningen   | 3                          | Hoge eisen aan aanwezigheid en kwaliteit van sanitaire voorzieningen   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.6.1                       | Opslag/archief (aanwezigheid van opslagruimtes en archief)                          | 2                          | Het gebouw heeft een ruime mate aan opslagruimte   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |
| 8.7.1                       | Schoonmaakbaarheid  | 1                          | Het gebouw is redelijk makkelijk (interieur en exterieur) schoon te maken en te houden   |              |    |    |                |    |   |   |   |   |   |               |  |           |  |

## Voorbeeld Dash-board Samenvatting

### Match tussen Gebruikersprofiel en Gebouwprofiel

|                               | Huidig  | Keuze 1  | Keuze 2   | Keuze 3   |
|-------------------------------|---|--|---|---|
|                               |  |  |  |  |
| <b>OMSCHRIJVING</b>           |   |  |   |   |
| Adres                         | <b>Hobbemakade 13</b>   | <b>Industrieweg 1</b>  | <b>Kerkweg 1</b>  | <b>Rondweg 2012</b>   |
| Postcode, Plaats              | <b>7204 BK, Zutphen</b>   | <b>1234AB, Almelo</b>  | <b>1234XZ, Groningen</b>  | <b>1234 HJ, Utrecht</b>   |
| Aantal m2 (VVO)               | 80%   | 100%   | 160%  | 110%  |
| <b>GEBRUIKSPRESTATIE</b>      | <b>SCORE</b>  | <b>SCORE</b>   | <b>SCORE</b>  | <b>SCORE</b>  |
| Bereikbaarheid                | -17   | 21   | -5  | -15   |
| Comfort                       | -9  | -13  | -3  | -11   |
| Duurzaamheid                  | -2  | -2   | 0   | -2  |
| Flexibiliteit                 | -4  | -2   | 4   | 2   |
| Ruimtegebruik                 | 0   | -2   | 4   | -6  |
| Representativiteit            | -1  | -1   | 1   | -1  |
| Veiligheid                    | -5  | -5   | -1  | -5  |
| Voorzieningen                 | -8  | -2   | -4  | 10  |
| <b>TOTALE NEN-8021 SCORE</b>  | <b>-46</b>  | <b>-6</b>  | <b>-4</b>   | <b>-28</b>  |
| <b>FINANCIËLE KENGETALLEN</b> |   |  |   |   |
| Totale huurprijs/jaar         | 74%   | 93%  | 148%  | 105%  |
| Service kosten/jaar           | 60%   | 143%   | 120%  | 79%   |

## Aanbevelingen NEN 8021 tool

- Zorg voor output van vraagprofiel, gebouwprofiel en matchprofiel.
- Zorg dat output compact blijft (inpasbaar in rapport of presentatie).
- Engelstalige versie is welkom.
- PDF is niet goed te bewerken, bij voorkeur in Word, Excel of Powerpoint.
- Vragen voor vraagprofiel niet te algemeen houden, inventarisatie helpt ook om gebruiker vertrouwd te maken met terminologie.
- Vermijd antwoorden met meerdere variabelen.
- Een totaalscore per gebouw is handig bij portefeuille analyse van meerdere gebouwen.
- Bij overschrijding aangeven of het eenvoudig oplosbaar is (snel in te vullen).
- Mogelijkheid om kosten per oplossing (later) toe te voegen.
- Zorg dat Webtool ook offline bruikbaar is. Bij voorkeur op een I-pad.
- Zorg dat makelaars en internet marktplaatsen de tool omarmen.