



“In de basis zijn het de hard services die een gebouw draaiende en veilig houden.”

Guy Claes van CBRE GWS

“Facility management begint bij technische installaties”

Wie aan facility management denkt, heeft doorgaans vooral de zogeheten ‘soft services’ voor ogen: schoonmaak, catering, beheer van vergaderzalen, enzovoort. Achter de noemer schuilt echter ook een andere, minstens even belangrijke, tak van ‘hard services’: het onderhoud en beheer van de technische installaties die onder meer het comfort, het energieverbruik, de veiligheid en de conformiteit van de werkplek bepalen. Dat is hét startpunt van elk FM-verhaal, meent Guy Claes van CBRE Global Workplace Solutions (GWS). “Alles begint bij een goed functionerend gebouw.”

Guy Claes heeft 25 jaar ervaring in facility management en trekt sinds eind vorig jaar de kar van LFM of local facility management bij CBRE GWS. “In de afgelopen 25 jaar heeft de sector enorm aan maturiteit gewonnen. Facility management wordt niet langer als een bijzaak beschouwd en zeker sinds corona zijn zaakvoerders op zoek naar manieren om medewerkers opnieuw naar kantoor te krijgen én de nodige flexibiliteit te bieden. Een externe partner zoals CBRE GWS kan daar een enorme meerwaarde in betekenen.”

Hard services aan de basis

Ligt de belangrijkste drijfveer om een externe facility manager in te schakelen traditioneel bij de hoge en herkenbare kosten voor soft services zoals schoonmaak en catering, dan voorspelt Claes dat de klepel de komende jaren stilaan richting de hard services zal doorslaan. “Bedrijven moeten steeds meer verantwoording afleggen om-

trent energieverbruik, ESG compliance, enzovoort. Neem daarbij de recente energiecrisis, en je begrijpt dat het onderhoud en beheer van technische installaties meer en meer onder de loep wordt genomen.”

Al is dat volgens Claes niet de enige reden. “Een kantoor waar een dag niet gepoetst is, zal minder wroeging oproepen dan een kantoor waar de verwarming niet naar behoren werkt of de verlichting in de traphal niet tijdig aanschakelt. In de basis zijn het de hard services die een gebouw draaiende en veilig houden.”

Het is vanuit die overtuiging dat CBRE GWS het facility management voor opdrachtgevers vandaag organiseert. Wordt er voor de soft services een beroep gedaan op betrouwbare, lokale partners, dan zit de kennis en kunde inzake de hard services bovendien volledig bij CBRE zelf. “We hebben enorme dataverzamelingen over hoe gebouwen, inclusief heel specifieke types zoals sportstadia of laboratoria, functioneren en zetten sterk in op het uitbouwen van onze technische ploeg. Zo kunnen we steeds onze eigen mensen bij de opdrachtgever on site plaatsen.”

Kennis delen

De uitgebreide kennis en data heeft CBRE GWS LFM onder meer te danken aan het globale karakter van het moederbedrijf,

CBRE GWS verzamelt heel wat kennis en kunde inzake de zogeheten hard services, zowel in data als in medewerkers.



De recente energiecrisis en evolutie richting duurzaamheidsrapportering zorgen ervoor dat het onderhoud en beheer van technische installaties beter onder de loep worden genomen.

het veelzijdige en gediversifieerde team en de cultuur van kennisdeling die er heerst, ook over de grenzen heen. De aanpak van facility managers en de geboden oplossingen, daarentegen, zijn uitgesproken lokaal. “Het spreekt voor zich dat we rekening houden met lokale wetgeving, maar het gaat ook om communicatie, respect en cultuurherkenning. Zo staan we erop dat alle relevante documenten in de moedertaal van het bedrijf ter beschikking worden gesteld en dat zowel resultaten als dienstverlening op regelmatige basis worden geëvalueerd. Zeker in de hard services is het essentieel om de zaken van nabij op te volgen en één à twee maal per jaar het gesprek aan te gaan. Enkel zo kunnen we onze kennis verder opbouwen én weer met de klanten delen.”

www.cbre.be

