



**NEN**

# **NEN gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen: NEN 8021**

Workshop 6 oktober, Haagse Hogeschool Den Haag

Normalisatie: de wereld op één lijn.



In de vastgoedwereld is duidelijk merkbaar dat, door een toegenomen leegstand en aandacht voor het nieuwe werken, de gebruiker meer centraal komt te staan. Waar in voorgaande jaren nog op risico kon worden (her)ontwikkeld is dat nu niet meer aan de orde. Als nieuwe initiatieven ontstaan dan is dat vrijwel altijd in opdracht van een gebruiker die ook invloed uitoefent op de kwaliteit van de (her)ontwikkeling. Hierbij is het belangrijk te achterhalen wat gebruikers verlangen. Dit betekent dat zij in staat moeten zijn om hun eisen en wensen helder en duidelijk te formuleren. Zo kunnen aanbieders van vastgoed hun producten hier optimaal op laten aansluiten.

De Rijksgebouwendienst, de Dienst Vastgoed Defensie en de Haagse Hogeschool hebben het initiatief genomen een norm te ontwikkelen die enerzijds de gebruikers helpt bij het vaststellen van hun eisen en wensen en anderzijds de

aanbieders helpt om hun producten hieraan te spiegelen: NEN 8021 'Gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen'. Aan Twynstra Gudde is gevraagd om een 'startnotitie' op te stellen met daarin de kaders waarbinnen deze nieuwe norm kan worden ontwikkeld. Enkele aspecten uit deze startnotitie worden hier toegelicht, de volledige notitie is te downloaden op [www.nen.nl/gebruiksprestatienorm](http://www.nen.nl/gebruiksprestatienorm).

## Systematiek

In de startnotitie adviseert Twynstra Gudde de gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen vast te leggen op basis van de volgende 'Key Performance Indicators, KPI's':

- Representativiteit, uitstraling gebouw en omgeving
- Veiligheid (fysieke veiligheid en beveiliging)
- Gebruik, ondersteuning primaire taken gebruiker
- Bereikbaarheid, met OV, auto en voorzieningen (bijv. parkeren)
- Flexibiliteit, mogelijkheid veranderingen te realiseren
- Voorzieningen, additioneel, niet primair noodzakelijk (bijv. sportfaciliteit)
- Technische kwaliteit, initiële en onderhoudskwaliteit
- Duurzaamheid, in de huidige vorm en op de lange termijn
- Comfort, kwaliteit en regelbaarheid van de werkomgeving
- Exploitatiekosten, totale kosten voor gebruik
- Facility management, dienstverlening ter ondersteuning van gebruik

Elke KPI is uitgewerkt in 'prestatie-indicatoren' waarop eenduidig de kwaliteit kan worden vastgelegd en bepaald.

## Resultaten startnotitie

De kaders in de startnotitie zijn gebaseerd op een analyse naar beschikbare bronnen en expertise. Totaal zijn circa 12 nationale en internationale 'documenten' geanalyseerd. Uitgangspunt hierbij is de gebruiker; wat ervaart deze in het dagelijkse gebruik en welke aspecten zijn relevant als besluiten worden genomen over de huisvesting. Dit vertrekpunt heeft de volgende adviezen opgeleverd:

### • Naamgeving

De titel van NEN 8021 is 'Gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen'. Vooralsnog wordt de norm ontwikkeld voor kantoren maar in een later stadium wordt binnen dezelfde systematiek ook voor overige utiliteitsgebouwen een norm opgesteld.

- **Brede toepassing**

NEN 8021 'Gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen' is relevant voor alle partijen die met vastgoed en huisvesting in aanraking komen en erover moeten beslissen. Ontwikkelaars en eigenaren weten welke eisen gebruikers stellen aan hun huisvesting en zodoende welke gebouwen aantrekkelijke investeringen zijn. Gebruikers worden geholpen om hun eisen en wensen vast te leggen en daarop hun huisvestingsstrategie te bepalen.

NEN 8021 kan dus de gewenste prestatie vastleggen en de werkelijke prestatie bepalen. In de norm zijn twee typen prestatiemeting opgenomen. Eerst kan objectief een prestatiescore van een bestaand of nieuw kantoor worden bepaald. Deze prestatiescore kan worden gebruikt om kantoren onderling te vergelijken. Er kan ook een relatieve prestatiescore worden bepaald, op basis van de specifieke wensen en eisen van een bepaalde gebruiker. Hiermee kan een gebruiker bepalen welk kantoor het beste aansluit, dit hoeft niet per se het kantoor met de hoogste score te zijn.

#### **Workshop 6 oktober**

Op basis van de startnotitie en de al bestaande NTA 8021 'Functionele prestatiemeting' wordt op 6 oktober 2011 bij de Haagse Hogeschool een workshop over het thema

'gebruiksprestatie' georganiseerd. De workshop is de inleiding naar het normontwikkeltraject. Aan het eind van de workshop moet duidelijk zijn wie in het ontwikkeltraject gaan participeren en onder welke (financiële) voorwaarden. Deelname aan de workshop is gratis.

#### **Voor wie**

De workshop is interessant voor alle partijen die met vastgoed en huisvesting in aanraking komen zoals eigenaars, gebruikers, beheerders, financiers, architecten en projectontwikkelaars.

#### **Aanmelden workshop**

U kunt zich voor de workshop aanmelden door het aanmeldingsformulier op de achterzijde in te vullen en terug te sturen. Eén week voor de workshop ontvangt u het programma en enige vragen als voorbereiding op de discussies tijdens de workshop.

Voor inhoudelijke informatie over deze workshop of over deelname aan het normalisatieproces: [ing. Marc Mergeay](mailto:ing. Marc Mergeay), telefoon (015) 2 690 367, e-mail [marc.mergeay@nen.nl](mailto:marc.mergeay@nen.nl).

## NEN en partners

**Twynstra Gudde**

ADVISEURS EN MANAGERS



Rijksgebouwendienst  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



Commando DienstenCentra  
Ministerie van Defensie

**DE HAAGSE**  
HOGESCHOOL

# Inschrijfformulier

# NEN

Stuur naar:

NEN  
t.a.v. Sahida Lalmahomed  
Postbus 5059  
2600 GB Delft

**NEN BOUWWEILIGHEID**

Postbus 5059  
2600 GB Delft

Vlinderweg 6  
2623 AX Delft

T (015) 2 690 345  
F (015) 2 690 253

sahida.lalmahomed@nen.nl  
www.nen.nl

## Ja, ik meld mij aan voor de workshop:

## Gebruiksprestatie van utiliteitsgebouwen

6 oktober 2011 van 13.00 tot 17.00 uur – Haagse Hogeschool Den Haag

Deelname aan de bijeenkomst is gratis, maar niet vrijblijvend. Bij afmelding na 30 september wordt € 35,- aan reserveringskosten- en administratiekosten in rekening gebracht.

## Gegevens

### Deelnemer

Naam Voorletter(s)  M  V

Functie

E-mail

### Bedrijf / Instelling

Uw referentie (indien van toepassing)

Postbus / Adres

Postcode  Plaats

Telefoon  Fax

### Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres

Postcode  Plaats

Datum  Handtekening

### Retourneren

Stuur dit formulier ingevuld aan NEN, t.a.v. Sahida Lalmahomed, Postbus 5059, 2600 GB Delft (postzegel niet nodig). Uiteraard kunt u het formulier ook faxen: (015) 2 690 253 of e-mailen naar via [sahida.lalmahomed@nen.nl](mailto:sahida.lalmahomed@nen.nl).

### Algemene voorwaarden

- **Aanmelding.** U ontvangt de uitnodiging een week voor aanvang van de bijeenkomst. De inschrijving sluit twee weken voor de datum van de bijeenkomst.
- **Verhinderings.** Annuleren kan uitsluitend schriftelijk. Na 30 september wordt € 35,- (excl. BTW) administratiekosten in rekening gebracht. Bij verhindering kunt u zich altijd kosteloos laten vervangen door een collega.
- **Datum.** De geplande datum voor de bijeenkomst is onder voorbehoud van voldoende deelname.
- **Prijzen.** Alle genoemde prijzen zijn onder voorbehoud en excl. BTW. Zie de algemene voorwaarden op [www.nen.nl/leveringsvoorwaarden](http://www.nen.nl/leveringsvoorwaarden).
- **Bescherming persoonsgegevens.** Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het toezenden van informatie m.b.t. de workshop.

**Normalisatie:** de wereld op één lijn.