

Cruiff had gelijk

Cruiff: “Je gaat het pas zien als je het door hebt” is een mooi boek over leiderschap en ook op Asset Management (AM) is dit van toepassing. AM is geen Beheer & Onderhoud (B&O) maar het organiseren van de organisatie. ISO 55000 is een soort ISO 9001 waarin je de processen navolgbaar vastlegt en die processen ook zo inricht dat ze continu worden verbeterd.

Asset Management wordt niet altijd gezien en uitgewerkt zoals bedoeld in de ISO 55000 en wordt veelal onder de pet van B&O geschoven waardoor het een modeverschijnsel is geworden; elke aannemer en installateur heeft tegenwoordig een afdeling AM. Toch levert goed AM veel op en kan in B&O meer toegevoegde waarde leveren. Uit Engelse business cases blijkt dat onderhoud 30% goedkoper op TCO kan met meer inzicht in risico's en prestaties en waar de verantwoording ligt is ook bekend, wie wil dat niet?

Waarom beginnen we er dan niet mee? “Kijk, de bal is het essentiële onderdeel van het spel”. Als veteraan, ook in Beheer & Onderhoud, merk ik dat bedrijfsprocessen botsen met de praktijk, net als in militaire dienst. Op kantoor ziet men B&O als product en loopt het mee in de Prince2 processen van een project, maar in het veld ziet men B&O als dienst en heeft men een verwachting die verder gaat dan het product.

Toen ik jaren geleden de cursus Technisch Beheer deed, kwam ik in een facilitaire norm de Gap5 tegen die visueel iets meer duidelijkheid verschafte. Reageren op iets wat iemand schriftelijk heeft gevraagd (2e kuil) en dat vervolgens maken en leveren (3e kuil) is heel goed als product binnen Prince2 te verwerken.


Maar, is hetgeen schriftelijk is gevraagd nu wel wat de opdrachtgever (OG) heeft bedoeld? Daar zit je 1e kuil! En is wat je levert ook dat wat de opdrachtgever waarneemt (4e kuil)? Tussen wat de OG



Tom van Briemen

wenst en wat hij waarneemt is de GAP 5 opgebouwd over deze 4 kuilen. Dat gat is niet meetbaar en kan binnen de bedrijfsprocessen botsen. Het gaat dan namelijk niet meer over je meetbare ‘product’ maar over je dienst! Kun je jouw opdrachtgever (OG) beter van dienst zijn? Krijg je met toegevoegde waarde en kennis een beter rendement dan met je product? Is je relatie met de klant de afgelopen 40 jaar sterk veranderd? Duurt je werkrelatie langer dan de contractduur?

De B&O praktijkmensen zijn getraind om de wens van de klant te laten uitkomen. Ze begrijpen de opdrachtgever beter omdat het nu eenmaal ander type mensen zijn dan projectmensen. Het zijn veelal meer technisch gedreven mensen-mensen dan de projectleiders op kantoor en snappen het spel met de opdrachtgever. Het spel van B&O is in de voorbije 40 jaar niet veel veranderd. Er is wel meer structuur gekomen en nieuwe normering waardoor het spel complexer en sneller is geworden, maar de uitdaging is er om de relatie met je klant weer goed te krijgen. Ga naast je klant staan en deze helpen, het levert meer op dan je had verwacht.

En om ook met Cruiff te eindigen: ‘Je moet schieten anders kan je niet scoren’ 

Tom van Briemen
Strategic Technical Asset Manager PVM