



Voor kleine verhuizingen en service activiteiten

Van verhuizer tot leverancier van facility en mobility solutions

In 1990 stak een aantal verhuisbedrijven de koppen bij elkaar. Zij zagen dat de markt drastisch aan het veranderen was. Grotere ondernemingen met meerdere vestigingen, maar ook de overheid, wilden het liefst met zo min mogelijk leveranciers zaken doen. Daarom moest ook het verhuisbedrijf over het gehele land eigen vestigingen hebben. Geen enkele verhuisonderneming kon zelfstandig aan die wens voldoen. Dus besloten acht bedrijven een samenwerkingsverband op te richten en ontstond de NEDVAN verhuisorganisatie, inmiddels uitgegroeid tot leverancier van een compleet pakket facility en mobility solutions.

General Manager Arie van der Kooij gaat eerst in op de geschiedenis van de organisatie: “In 2004 ontstond uit de toenmalige NEDVAN organisatie, NEDVAN International. Met drie aandeelhouders. Waarom nog maar drie? Omdat wij slagvaardiger wilden acteren en sneller op de veranderende marktomstandigheden wilden inspelen; ook internationaal moesten er een paar stappen gezet worden, en met zijn drieën kun je gemakkelijker en vooral sneller tot beslissingen komen dan in een grotere groep.” De General Manager noemt de drie aandeelhouders: Noble Relocations (waaronder de verhuisbedrijven Passies, KHZ en Kon. De Gruijter), Team

Relocations (internationale verhuisonderneming met het Europese hoofdkantoor in Rotterdam) en Gosselin, de grootste verhuizer van België. “Noble en Team behoren tot de top van Nederland. Met een verhuissomzet van ca. 200 miljoen euro is de NEDVAN organisatie verreweg de grootste verhuisonderneming van de Benelux.”

Facility Solutions

Van der Kooij legt uit hoe de dienstverlening in het facilitaire traject het laatste decennium veranderde: “Zowel vanwege de vraag uit de markt als vanwege de ontwikkelingen in de verhuissector zelf, zijn wij



Containeropslag voor geautomatiseerd voorraadbeheer



Volledig uitgeruste servicewagen

gedurende de laatste jaren tot een veel breder servicepakket gekomen: Facility Solutions. Klanten willen zo min mogelijk leveranciers. Maar die leveranciers moeten dan wel alle disciplines op het terrein van facilitaire logistiek en support services beheersen én deze door het gehele land op een efficiënte wijze kunnen aanbieden. Zo hebben wij een dienstenpakket ontwikkeld waarin het verhuizen niet meer altijd leidend is, maar een onderdeel vormt van een veel breder pakket facility solutions. Dat wil niet zeggen dat wij alles willen doen: schoonmaken, catering, beveiligen, dat zijn aparte disciplines en daar houden wij ons dus niet zelf mee bezig. Wel met het management van het verplaatsen, het beheer en het onderhoud van meubilair en deels van gebouwen. Wij hebben de producten van de divisie Facility Solutions overzichtelijk ondergebracht in een drietal sectoren: Facilitaire Logistiek, Facilitaire Services en Facilitaire Regie.”

- Facilitaire Logistiek bestaat uit Verhuisservices, Special services en Logistieke diensten. Onder Verhuisservices vallen vervolgens die diensten die wij traditioneel tot onze core business rekenen.
- Facilitaire Services komt voort uit de bekende ‘handyman services’ maar omvat in het huidige pakket veel meer zoals Facilitaire support diensten, Voorraadbeheer, ICT- en archief services, Leegmanagement, Consultancy en Verhuismanagement.
- Facilitaire Regie, voor die opdrachtgevers die het facilitaire management integraal willen uitbesteden.

Meest complete facilitair logistieke dienstverlener

De General Manager vervolgt: “NEDVAN biedt een breed dienstenpakket, zowel in management als in de uitvoering en profileert zich daarmee als de meest complete leverancier van facilitaire diensten en

De organisatie

NEDVAN heeft in Nederland 20 operationele vestigingen en in Europa en het Caribisch gebied in elk land minimaal twee eigen vestigingen. Op de overige continenten werkt NEDVAN uitsluitend met vertrouwde contract partners. De NEDVAN bedrijven en de contract partners werken alle op exact dezelfde wijze en hanteren dezelfde kwaliteitsmaatstaven en tarieven. Er zijn gezamenlijk kwaliteitsregels opgesteld waaraan een project of dienst moet voldoen, zowel op technisch vlak als administratief en procesmatig. De NEDVAN medewerkers bewaken en begeleiden de processen van de eigen NEDVAN contracten. NEDVAN heeft twee divisies, Facility Solutions en Mobility Solutions. Vanuit het centrale kantoor in Zoeterwoude richt NEDVAN zich op marketing, contractbeheer, accountmanagement en procesmanagement. De uitvoerende, administratieve en ondersteunende functies worden geleverd door de aandeelhoudende bedrijven. De operationeel / logistieke uitvoering ligt ook in handen van die bedrijven. Ten opzichte van opdrachtgever blijft NEDVAN eindverantwoordelijk. Ook de managementrapportages en facturering van de eigen contracten verlopen uitsluitend via NEDVAN.

verhuisservices. Immers naast de facilitaire projecten en services – en daar zijn wij de enige in – bieden wij ook op het hoogste niveau worldwide Mobility services. Hieronder vallen de relocation services en de internationale verhuizingen van expats. Een geheel andere tak van sport dan facilitaire dienstverlening en projectverhuizingen. NEDVAN heeft deze disciplines dan ook strak van elkaar gescheiden in Facility Solutions en Mobility Solutions maar opdrachtgevers kunnen nog wel met al hun wensen terecht bij 1 leverancier. Ondernemingen, organisaties en ministeries vragen immers om dat totaalaanbod.”

Ontzorgen met online dienstverlening

“Wij willen onze opdrachtgevers compleet ontzorgen, bijvoorbeeld door onze activiteiten geheel in de processen van de klant te integreren, natuurlijk voor zover de klant dat wenst. Je kunt hierbij denken aan een online servicedesk of een geautomatiseerd voorraadbeheersysteem. De servicedesk houdt in dat opdrachtgevers al hun klussen binnen 1 pand of in hun gehele organisatie on line bij ons kunnen aanmelden en aangeven wanneer wij waar welke klus voor hen dienen uit te voeren. Ook bij het geautomatiseerde voorraadbeheersysteem nemen wij de opdrachtgever zijn coördinerende werkzaamheden uit handen. Zo slaan wij inventarissen niet alleen veilig op maar registreren ze naar locatie, aantal, merk, type, kleur enz. en voorzien elk object van een foto. Opdrachtgevers kunnen hun voorraad on line inzien en aangeven welke goederen ze in opslag willen laten of wanneer en waar zij ze door ons willen laten afleveren.”



Cable management, een belangrijke facilitaire service van NEDVAN

“Waar wij voorheen spieren en een vloot verhuishagens nodig hadden, zijn wij nu vooral organisator en adviseur die ook in staat is alle facilitaire en logistieke services zelf uit te voeren.”

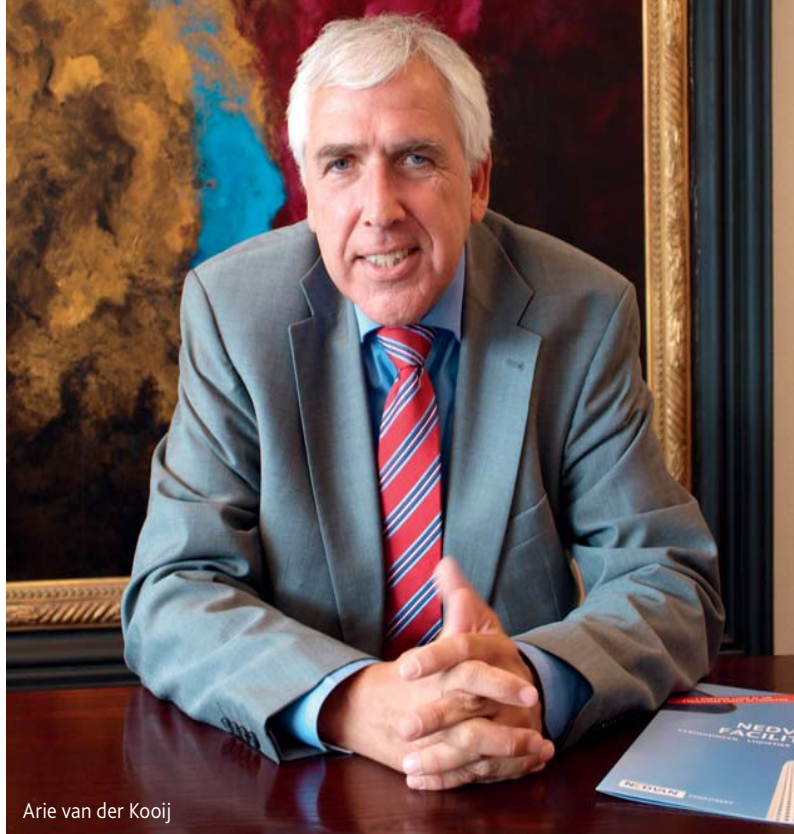
Verhuismanagement

Van der Kooij gaat dieper in op de huidige activiteiten: “Wij hebben ons ontwikkeld van verhuizer tot leverancier van facility solutions. Dit betekent niet alleen fysieke diensten bieden en uitvoeren maar ook klanten adviseren en het management leveren. Als wij op de hoogte zijn van een komend verhuisproject, gaan wij zo vroeg mogelijk met de klant in gesprek om ook het management te bespreken, en dan heb ik het dus niet alleen over het fysieke verhuizen van het meubilair en het archief, maar vooral ook over: hoe verlopen de processen binnen de nieuwe kantooromgeving? De volgende vragen kunnen aan de orde komen: als u gaat verhuizen, denkt u er dan over om het oude meubilair mee te nemen of nieuw aan te schaffen? In hoeverre denkt u over te (moeten) stappen op Het Nieuwe Werken met flex-, lounge- en overlegplekken in plaats van alleen vaste werkplekken? Hoe zullen uw facilitaire processen verlopen? Denkt u dat u dan nog dezelfde ICT en software zult gebruiken? Hoe gaat het volgende kantoor er uit zien? Dat willen wij allemaal inventariseren. Vaak hebben mensen zelf al wel een idee, maar door de vraagstelling wordt die beter gestructureerd. Wij maken dan een plan van aanpak, doen voorstellen omtrent het projectteam, de budgettering, communicatie, tijdsfasering en kwaliteitseisen en ontwerpen een gedegen stappenplan.

Vaak stellen wij opdrachtgevers voor een verhuishuisbureau in te richten. In dat geval nemen wij plaats op de stoel van de opdrachtgever. We organiseren het gehele herhuisvestingstraject en iedereen die er maar iets mee te maken heeft, de bouwtechnische mensen, installateurs, leveranciers van telecom en de ICT, meubelleveranciers en verhuisbedrijf, noem maar op, hebben dan nog maar één aanspreekpunt, het NEDVAN verhuishuisbureau. NEDVAN Facility Solutions organiseert, coördineert en controleert, en rapporteert aan opdrachtgever.”

Het Nieuwe Werken

Van der Kooij geeft nog een voorbeeld van management en consultancy: “Veel bedrijven denken dat Het Nieuwe Werken alleen maar gaat over thuiswerken of onderweg werken. Maar welke invloed heeft het nu echt op de inrichting van je kantoren? Wat zijn de gevolgen als de werkpleknormering daalt van 1,2 naar 0,7? NEDVAN Facility Solutions biedt hierin haar ervaring en adviseert over de verhuissaspecten van Het Nieuwe Werken. Over hoe je de nieuwe ruimtes indeelt. Welk meubilair en archief (!) je wel of juist niet meeneemt in de verhuizing en hoe je voorkomt dat de nieuwe flexplekken niet weer snel veranderen in vaste plekken,



Arie van der Kooij

of dat gebruikt meubilair niet automatisch naar de schroot hoeft maar vaak nog kan worden gerevitaliseerd voor hergebruik.”

Verantwoord ondernemen

Vanwege die verschuiving in de soorten activiteiten kijkt NEDVAN ook kritischer naar het eigen personeel. Van der Kooij: “Die technische handyman die eigenlijk voortkomt uit een handige verhuizer, moet ook representatief zijn, een facilitair oog hebben en dus proactief zijn. NEDVAN heeft daar opleidingen voor ontwikkeld op allerlei niveau, van leerling tot management. Wij stellen een plan op voor de medewerkers en ontwerpen met en voor hen hun opleidings- en ontwikkelingstraject.” NEDVAN heeft Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen tot prioriteit benoemd. Van der Kooij: “Zowel NEDVAN als de aangesloten bedrijven beschikken vanzelfsprekend over het ISO 9001-2008 certificaat maar dat vinden wij niet genoeg. Zo zijn wij ook ISO 14000-gecertificeerd en zijn de bedrijven aangesloten bij PPV (Professionele Projectverhuizers van de Organisatie van Erkende Verhuizers) en beschikken zij alle over het VCA-certificaat. Bij NEDVAN vinden wij het van het grootste belang zorgvuldig om te gaan met mensen en leefomgeving. Wij werden dan ook als een van de eerste verhuizers lid van MVO-Nederland en zijn er trots op dat wij nog steeds als enige facilitair logistieke dienstverlener het sustainability assurance certificaat hebben behaald van FIRA, de onafhankelijke MVO beoordelingsinstantie.”

Verdere groei door totaal aanbod van facility solutions

Van der Kooij sluit af: “Voor wat betreft de toekomst zal de omzetgroei vooral komen uit de nieuwe aanvullende diensten. Verhuizen blijft een van onze kerntaken maar de nieuwe logistieke diensten, de facilitaire support services en verhuismanagement worden steeds belangrijker.

De klant wil immers een totaal product van één en de zelfde dienstverlener die overal aanwezig is.” ■

www.nedvaninternational.com