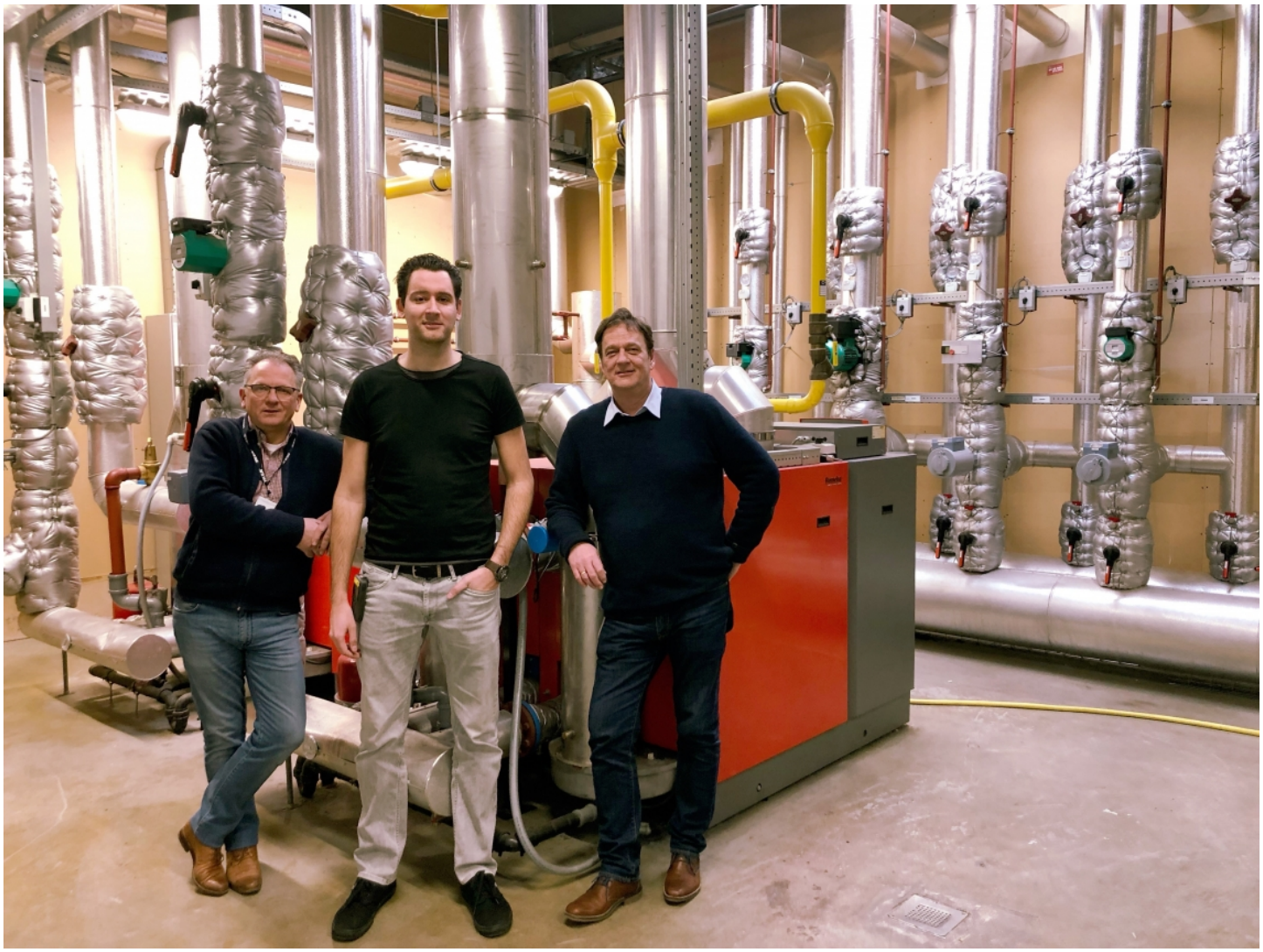
Ikea op weg naar toekomstbestendig gebouwbeheer

05-12-2019 16:36



Een winkel van 40.000 vierkante meter die zeven dagen open is en in het weekend 25.000 bezoekers trekt: het beheer en onderhoud van een Ikea-vestiging is bepaald geen sinecure. Sinds een jaar verzorgt Hollander Techniek het correctief en preventief onderhoud aan diverse installaties van de Ikea-vestigingen in Amersfoort en Heerlen. Wegens succes is het contract met vijf jaar verlengd.

De keuze voor Hollander Techniek heeft niet alleen te maken met de aantrekkelijke prijsstelling, vertelt Rob van der Pluijm, country maintenance manager bij Ikea. “Het was al snel duidelijk dat Hollander onze taal spreekt. Ze begrijpen onze wensen en behoeften en er was sprake van wederzijds vertrouwen. Dat is ontzettend belangrijk in een samenwerking als deze.”

Een jaar na dato is dat goede gevoel bevestigd door goede ervaringen. Maintenance specialist Paul van der Hoeven van Ikea: “Hollander Techniek is flexibel en denkt vooruit. De lijnen zijn kort, waardoor het contact soepel verloopt. De monteurs communiceren duidelijk en komen hun afspraken na. Uit ervaringen weten we dat het ook anders kan.”

“Hollander Techniek is flexibel en denkt vooruit”

Oplossend vermogen
Van der Hoeven noemt als voorbeeld een storing in de frequentieregeling. “Uit de winkel kwamen klachten over warmte en benauwdheid. De frequentieregelingen waren uitgevallen en wij kregen ze niet meer aan de praat. Op zo’n moment bellen we met Hollander Techniek. Binnen no time stond er een monteur op de stoep. Helaas moest hij nieuwe onderdelen bestellen, die er natuurlijk niet meteen zijn. De meerwaarde van Hollander Techniek zit ‘m dan in het oplossend vermogen. De monteur heeft een noodverband aangelegd, zodat net voldoende frisse lucht het gebouw binnenkwam”. Nu het contract met vijf jaar is verlengd, willen beide partijen een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) opstellen. Met een MJOP worden de onderhoudswerkzaamheden en kosten gespreid, waarbij het primaire proces niet wordt verstoord. Van der Hoeven: “Daardoor zijn we in staat vooraf te budgetteren, zodat verassingen worden voorkomen. Met een MJOP gaan we toekomstbestendig te werk.”

Centraliseren en integreren
Een grote wens van Ikea is meer managementinformatie dat levensduuranalyse en voorspellend onderhoud mogelijk maakt. Ikea heeft inmiddels de eerste stappen op dit vlak gezet. Ook Hollander Techniek is op dit punt actief. Servicemanager Ronald van der Sar van Hollander: “Als real-time inzichtelijk is waar storingen zich voordoen, kunnen we daarop anticiperen. De primaire processen worden nog minder verstoord, de kosten gaan nog verder omlaag”.

Eveneens interessant is het plaatsen van slimme sensors. Daardoor kunnen meer storingen op afstand worden opgelost, vaak al voordat daadwerkelijk problemen ontstaan. Hollander Techniek is ermee bezig. Ikea ziet de voordelen. Mogelijkheden genoeg dus om de samenwerking in de toekomst nog verder uit te breiden.