

Adams in verband

Sinds maart dit jaar meet Adams Bouwadviesbureau structureel de klanttevredenheid. Dit betekent dat u als klant vanaf nu op specifieke momenten wordt uitgenodigd om feedback te geven op de kwaliteit van de geleverde diensten. Directeur Erwin van Toor legt uit welke gedachte hierachter zit en wat hij met uw feedback gaat doen.

Van fouten willen we leren!

“Wij bestaan alleen bij de gratie van klanten. Voor mij als directeur is het van het grootste belang dat wij continu werken aan maximale tevredenheid. Ik zie dit als topprioriteit. Vandaar dat ik onze klanten van harte uitnodig om te reageren op mijn email bericht met hierin een paar korte vragen.”

Vragenlijst

Sinds de start van de metingen in maart zijn er inmiddels bijna 200 vragenlijsten uit naam van Erwin van Toor verstuurd. De respons met 82 reacties is 41%. Iedereen binnen een bouwteam of andere mensen die vanaf nu relevante ervaring opdoen met ons bureau, nodigen we uit te reageren: “Het gaat niet om algemene tevredenheid, maar om specifieke ervaringen van u als klant met onze diensten.” We delen alle respons onder in: ontevreden, tevreden en zeer tevreden klantervaringen. Alle reacties komen direct in de mailbox van de directie en project betrokken medewerkers. Hierdoor is

het mogelijk om voortaan aan de hand van de feedback direct acties te koppelen aan klachten of tips.

Resultaat

“We zijn erg trots op het resultaat: bijna 40% is zeer tevreden over onze dienstverlening, 60% is tevreden en slechts 1% is ontevreden. Dit geeft ons enorm veel vertrouwen. Ook hebben we tientallen tips ontvangen om het nog beter te doen. Hier gaan we mee aan de slag! We zijn natuurlijk nog maar net begonnen, maar ik heb al wel een nieuw doel gesteld. Ik streef ernaar om binnen één jaar 50% zeer tevreden klantervaringen te ontvangen. Het is iets wat we met het gehele team doen. Iedereen wordt erbij betrokken. We gaan er alles aan doen om dit voor onze klanten te realiseren. Ik ben ervan overtuigd dat we dit doel gaan halen.”

Lees verder op pagina 2 ►►

p2

Nieuwbouw
De Smaragd
Amsterdam

p3

Hoe BIM
kan leiden
tot grote
verliezen

p4

Kennismaking
met Jarfon Muylis

p4

Laatste nieuwtjes



Wij hebben ons ten doel gesteld om onze klanten een ervaring te geven waar ze niets minder dan enthousiast over gaan zijn. Met de combinatie van passie en kennis van zaken maken wij het verschil. Het verschil tussen een 7-tje en een 9 of 10.

Beter inzicht

Het op deze manier meten van klanttevredenheid is vrij uniek binnen de branche. Veelal wordt klanttevredenheid niet structureel gemeten. “Het is eigenlijk verbazingwekkend dat we dit niet veel eerder hebben gedaan, want het levert ons zoveel beter inzicht op. Nu al. Ik weet nu precies wie, waarover, wanneer en waarom iemand (zeer) tevreden is. Ook kan ik dit relateren

aan de betrokken medewerkers, het type opdrachtgever en de manier van communiceren met de klant. Geweldig! Als er aanleiding toe is, onderneem ik persoonlijk direct actie.”

Actief meedenken

Uit de resultaten blijkt ook waarom zoveel klanten enthousiast zijn: “Dat is in ieder geval niet omdat wij onze sommetjes goed maken. Dat kan elk

bureau. Wij maken het verschil omdat wij snel op vragen reageren en omdat we altijd verder denken dan ons wordt gevraagd.

Daarnaast horen we vaak dat we flexibel zijn en actief meedenken in het ontwerpproces. En daar zijn onze klanten zeer over te spreken!” ■

Nieuwbouw appartementencomplex De Smaragd aan de Insulindelaan te Amsterdam

Medio mei hoopt Coen Hagedoorn Bouw in opdracht van De Alliantie nieuwbouwcomplex ‘de Smaragd’ op te leveren. Tussen de Insulindelaan en de Tweede Atjehstraat is dan een fraai, in geel genuanceerde steen opgetrokken, wooncomplex verzezen met een ondergrondse parkeergarage en binnentuin.

Belendingen

Op twee plaatsen is de nieuwbouw strak tegen de bestaande belending aangebouwd. Aan de zijde van de Tweede Atjehstraat was dat vanwege de oude belending nog een hele klus om niet teveel trillingen en verzakkingen te krijgen tijdens het aanbrengen van damwand, palen en kelder. Nauwkeurige monitoring en een extra verstijfde damwand losten dit probleem binnen de randvoorwaarden op.

Constructieve uitdaging

De kelder biedt plaats aan 51 parkeerplaatsen en aan alle bergingen voor de appartementen. Vanaf de begane grond zijn koop- en huurwoningen ondergebracht in vijf tot acht bouwlagen. Een constructieve uitdaging was de vanaf de tweede verdieping ruim vier meter uitkragende hoek van het gebouw. Deze hoek is technisch opgelost door alle verdiepingvloeren hun eigen uitkraging te laten verzorgen. Hiervoor werden de vloeren ter plaatse van de uitkraging wat dikker gestort met behoud van de vereiste vrije verdiepingshoogte.

Indeling

Op de begane grond en eerste verdieping zijn ter plaatse van de kop (en tevens het hoogste deel van het gebouw) bedrijfsruimten gecreëerd. Op de begane grond komt een restaurant en op de eerste verdieping zal archi-

tectenbureau M3H, de ontwerpers van het gebouw, hun nieuwe kantoor gaan vestigen.

Kenmerkend zijn de balkon-bakjes in de voorgevel, waarbij de betonnen borstweringen als consoles werken en via boutverbindingen aan de achterconstructie bevestigd zijn.

Achterzijde

Aan de binnenzijde zijn de galerijontsluitingen gerealiseerd. Deels verdwijnen deze achter een metselwerkborstwering, deels achter een stalen hekwerk. De stalen vluchtrampen zijn fraai dominant aanwezig, ze zijn aan de uitkragende galerijplaten bevestigd. Het gebouw is een waardevolle aanvulling op het stadsbeeld geworden en is in gelijkgestemde samenwerking met alle bouwteampartners gerealiseerd. Dat maakt ook dat we met plezier terugkijken op dit project! ■



Opdrachtgever: De Alliantie Projectontwikkeling te Hilversum
Architect: M3H architecten te Amsterdam
Aannemer: Coen Hagedoorn Bouwgroep te Huizen

We zijn er ondertussen achter: BIM levert wat op. Van een hoogwaardig eindproduct en kortere bouwtijd tot lagere bouwkosten. Een tweede feit is ondertussen ook ondervonden: BIM kost een hoop geld als het proces niet goed ingericht is. In een (b)implementatiefase is het voor iedereen zoeken naar een gestructureerd en succesvol proces. Hoe houd je je hoofd boven water?

Hoe BIM kan leiden tot grote verliezen

In een BIM-proces verschuiven werkzaamheden en wordt samenwerking geoptimaliseerd. Hierdoor is het voor iedereen wennen wanneer de meters precies gemaakt moeten worden. Iedereen moet elkaar op het juiste moment gestructureerd voorzien van informatie. In een BIM-proces betekent dat er vooral in de ontwerpfase veel uitzoekwerk is, terwijl dat in 2D voornamelijk tijdens de bestekfase gebeurt. De (traditionele) beleving en verwachtingen moeten we daarom bijstellen.

Paniek

Figuur 1 beschrijft medewerkers die in paniek schieten en terugkeren naar de mentaliteit van een traditioneel 2D proces na het initieel starten op basis van BIM methodologieën. Deze paniek leggen we straks uit. Zoals duidelijk uit de afbeelding hieronder blijkt, gaat dit behoorlijk mis in de urenbesteding!

Marketing

Hoewel deze afbeelding een duidelijk signaal geeft het BIM-proces niet zomaar te verlaten, is deze weergave alsnog misleidend. BIM bespaart in de beleving van de deelnemers niet zoveel tijd ten opzichte van traditioneel werken. En 2D is zeker niet zo slecht. Deze beleving heeft een oorzaak. We kijken hier naar geïdealiseerde curven. De BIM-curve verbergt de waarheid dat een BIM-proces hier eigenlijk nooit op lijkt. Het beeld is vereenvoudigd voor marketing-doeleinden. Het is zo ingestoken om een vereenvoudigde waarheid te vertellen: met BIM besteedt u meer tijd aan het ontwerp en minder aan documenteren.

Structuur

Echter zijn het verkopen van het idee en het idee daadwerkelijk uitvoeren twee heel verschillende dingen. Er zijn eigenlijk twee varianten op deze grafiek welke we moeten bekijken: een BIM-proces zonder structuur en BIM-proces mét structuur. Maar wat bedoelen we met structuur? Daarmee bedoelen we alles rondom een project: communicatie, pagina-opmaak, standaard details, organisatie methoden, algemene gegevens, typische bouwle-

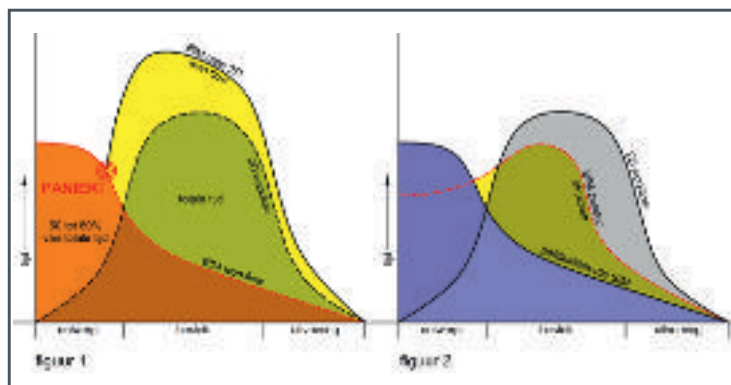
menten, IFC regelingen. Figuur 2 geeft weer hoe BIM eruit ziet zonder een gestructureerd proces.

Vertrouwen

BIM zonder een structuur voelt in eerste instantie heel vertrouwd. Net als bij een traditioneel proces is er nog een berg werk te verzetten tijdens de bestekfase. Dit is eigenlijk een van de redenen waarom de paniek toeslaat. Men is traditioneel gewend de mouwen op te stropen en aan de slag te gaan, er is tenslotte nu veel tijd beschikbaar. Deze beschikbare tijd voelt 'eng' aangezien normaal bij een 2D-proces juist op dit moment de meters gemaakt moeten worden. In plaats van vertrouwen op de nieuwe workflow schieten zij in paniek en het gaat mis.

Geheim van succes

Als u werkelijk het sommetje maakt en de oppervlakte onder elke curve vergelijkt (welke een indruk geeft voor de totale tijd welke besteed wordt aan een project), is BIM zonder structuur nog steeds efficiënter dan traditioneel. Het gebrek aan structuur is echter iets waar we allemaal mee te maken hebben wanneer we beginnen met een nieuw proces. Maar het is zaak om snel uit deze startfase te geraken. Om effectief te werken in BIM, is een sterke structuur het geheim van succes. En het maken van structuur kost tijd. Zeker als we in wisselende samenstelling samenwerken. Zaak om zo snel mogelijk de onderlinge structuren op elkaar af te stemmen en weer geld te gaan verdienen! ■



Het is zaak om zo snel mogelijk structuur in het BIM-proces aan te brengen!

Medewerker aan het woord

Jarfon Muyris

Mijn naam is Jarfon. Deze naam heeft mijn vader bedacht door de namen van mijn opa's samen te voegen.

Bouwkundige ervaring

Ik ben al snel na mijn examen aan de slag gegaan bij een architectenbureau in het Noord-Limburgse Gennep. Er werd destijds digitaal getekend met Autocad 14. Alle tekeningen werden 2D opgezet. Dit was toen de manier van tekenen.

De ervaring die ik daar heb opgedaan is heel erg divers. In het begin heb ik met name veel bouwkundig getekend. Tot mijn taken behoorde het geheel uitwerken voor bouwaanvraag en het maken van werktekeningen. Ik heb hierdoor het bedenken en uitwerken van details zelf ontwikkeld.

Op dit architectenbureau was ook een afdeling constructie. Dit hield in dat als

het project constructief en bouwkundig werd uitgewerkt, deze disciplines dan op één tekening werden verwerkt. Er waren natuurlijk ook projecten die we alleen constructief uitwerkten. Deze projecten kwamen steeds vaker bij mij terecht.

Revit

Vanaf het jaar 2010 ben ik volledig met het 3D modelleringsprogramma Revit gaan werken. Dit programma biedt zo ontzettend veel mogelijkheden. De disciplines constructie, bouwkundig en installatie kunnen in één model worden uitgewerkt. De verschillende onderdelen kunnen ook worden omgezet naar een IFC bestand zodat derden het model kunnen gebruiken en de benodigde gegevens eruit kunnen halen.

BIM bij Adams

Vanaf januari ben ik werkzaam als BIM modelleur bij Adams Bouwadviesbureau. In mijn ogen is Adams heel goed bezig met het BIM



proces. Dit is de reden waarom ik gekozen heb voor dit bureau. Ik wil me heel graag snel verder ontwikkelen op het gebied van BIM omdat ik denk dat dit de toekomst is. Bij Adams bouwadviesbureau word ik ingezet bij zowel de constructie- als in de bouwkundige afdeling.

Door deze nieuwe ontwikkelingen binnen de bouwsector zie ik veel uitdagingen voor de toekomst. ■

Brug Heysehaven te Rotterdam

IPV Delft heeft in opdracht van het Havenbedrijf Rotterdam een mooie en technisch uitdagende brug ontworpen om de verkeerssituatie rond tuindorp Heijplaat te verbeteren. Deze recentelijk opgeleverde brug Heysehaven ontsluit de RDM campus op de Heijplaat. De brug is in totaal bijna 52 meter lang met een maximale overspanning van 17 meter en heeft een breedte van ongeveer 12 meter.

Robuuste brug

Het is een robuuste brug geworden, die qua uitstraling past bij het havenkarakter van de omgeving maar ook aansluit op de natuurlijke oever aan de noordzijde. Dit komt onder meer tot uiting in de relatief donkere betonkleur en het honingraatpatroon op de voetpaden dat verwijst naar kasseien. De landhoofden en midden steun-

punten zijn in het werk gemaakt en moesten voldoen aan de strengste eisen met betrekking tot schoonwerk beton. De steunpunten en landhoofden zijn voorzien van horizontale ribbels waarop de waterstanden zich straks zullen aftekenen. Vervolgens zijn prefab balkliggers geplaatst.

Voetpaden

Na plaatsing van de prefab betonnen

uitkragende dekdelen voor de voetpaden aan weerszijden van de brug is alles met een druklaag aan elkaar gestort. De voetpaden bestaan uit zes prefab elementen die circa 50 ton per stuk wegen. De elementen zijn met behulp van twee 500 tons telekranen geplaatst. Om de recreatieve functie van de brug zichtbaar te maken en te versterken, waaieren de voetpaden uit naar de oevers toe. ■



Architect: *ipv Delft*
Aannemer: *Holland Scherm, KWS*