

# NBN EN 15221

## DE BIJBEL VOOR FACILITY MANAGEMENT

**NBN EN 15221 is een Europese norm die als alles omvattend mag beschouwd worden voor het facility management en daardoor ook bijzonder relevant en belangrijk is. Hoewel de norm al enkele jaren vastligt, is hij nog te weinig bekend en wordt hij te beperkt gehanteerd binnen het vakgebied. NBN EN 15221 is tegelijk handleiding, gids en waar nodig ook scheidsrechter voor alle beslissingsprocessen die de Facility Manager en zijn medewerker(s) moeten nemen.**

Tijdens het door een talrijk publiek bijgewoonde IFMA-evenement rond deze norm opende Jos Duchamps, Gedelegeerd Bestuurder van Procos en zelf nauw betrokken bij de totstandkoming van de norm, met een terugblik. In de periode 2002 – 2003 was er binnen IFMA een werkgroep die zich boog over de oppervlaktemeting voor kantoorgebouwen. Er was vastgesteld dat hier heel wat verschillende methoden in omloop waren. Uit verschillende Europese landen werden bestaande standaarden opgevraagd en vergeleken. Om de bevindingen aan de praktijk te toetsen diende het Ferraris-gebouw van de Vlaamse Overheid als studieobject. In juli 2003 boog ook Euro-FM zich over de problematiek van de oppervlaktemeting en werd de basis gelegd voor de vandaag uit zeven luiken samengestelde norm.

“De EN15221 norm is van groot belang voor zowel de Facility Manager als de suppliers” argumenteert Jos Duchamps.

“Een in de dagelijkse praktijk bruikbare norm is cruciaal voor cross border dienstverlening. Het is een belangrijk hulpmiddel om facility management efficiënter te maken en daarmee tegemoet te komen aan de aanhoudende kostendruk”.

Europa beïnvloedt steeds meer onze wetgeving en dat heeft logischerwijze zijn impact op de werking van facility management. Daarnaast zien we steeds vaker dat DBFM(O)-contracten worden afgesloten en dat Facility Managers van bij de conceptuele fase betrokken zijn bij bouwprojecten, waardoor de noodzaak aan een werkzame norm voor het ontwikkelen van een lange termijn visie op gebouwen voor de hand ligt.

Eén van de grootste troeven van EN 15221 is dat het toelaat om dienstverlening te normaliseren en aldus vergelijkbaar te maken. Facility management is dankzij deze norm de eerste dienstverlening binnen ‘Business Services’ die genormeerd is.



## Kostenclassificatie

Koen Mees, Partner Facility Consulting bij Freestone, ging dieper in op het luik EN15221-4, dat handelt over het onderbrengen van de exploitatiekosten in de juiste categorieën: “Het is eigenlijk zeer basic, maar blijft altijd een moeilijke oefening” opende hij. “Voor een aantal zaken als catering en cleaning is alles duidelijk, maar dat ligt heel anders voor bv. kleine renovatiewerken, ICT, onderhoudswerken aan de koelinstallatie, enz.”.

EN15221-4 bakent een duidelijk speelveld af en draagt bij tot de volledigheid van de kostenclassificatie. Er zijn twee hoofdcategorieën voor het onderbrengen van de kosten:

‘Space & infrastructure’, ‘People & organisation’. Samen dekken ze het volledige spectrum van facility management.

‘Space & infrastructure’ omvat o.a. de ruimte, schoonmaak, werkplekkosten, het onderhoud van de omgeving rond het gebouw, het ondersteunen van de primaire activiteiten. Onder ‘People & organisation’ vallen kosten m.b.t. beveiliging, ‘hospitality’ (vb. receptie, vergaderzalen), ICT, logistiek, business-support, voor de organisatie specifieke kosten als bv. het onderhoud van rollators in een zorginstelling. Eén van de grote voordelen van het hanteren van EN 15221-4 is dat

### De zeven luiken van de NBN EN 15221 norm

De EN 15221 norm bundelt zeven luiken die vanzelfsprekend samen horen, maar waarvan de meeste ook afzonderlijk nuttig kunnen zijn, afhankelijk van de schaalgrootte van de organisatie en de verantwoordelijkheden van de afdeling facility management.

- Het eerste luik (NBN EN 15221-1) beschrijft **de terminologie en ‘definities’** binnen het FM-vakgebied.
- NBN EN 15221-2 gaat over **‘overeenkomsten en contracten’**. Het is een zeer praktisch bruikbare gids voor het Herschikken van de aangekochte dienstverlening, het onderhandelen met nieuwe contractanten en het evalueren van services t.o.v. de daaraan verbonden kosten en geleverde kwaliteit” getuigde Sara Oliveira van de Portugese Millennium Bank, waar EN 15221 de leidraad werd voor een ingrijpende herstructureringsronde voor het gebruik van facilitaire diensten.
- Het derde luik (NBN EN 15221-3) is gewijd aan **‘kwaliteit’** en mag gerust beschouwd worden als een handleiding voor het kwaliteitsmanagement door facility management. Hierin komen het opstellen van SLA’s en het meten van KPI’s gedetailleerd aan bod.
- Het vierde luik (NBN EN 15221-4) gaat over de **‘output van facility management’**. Het bakent de exploitatiekosten voor een gebouw precies af en helpt bij het clusteren van diensten.
- **‘Processen’** zijn het onderwerp van NBN EN 15221-5.
- NBN EN15221-6 is waar het eigenlijk allemaal mee begon en concentreert zich op **‘oppervlaktemeting’**. Dit luik is ontwikkeld vanuit het gebruikersperspectief en daardoor uniek. Het definieert heel precies de oppervlaktemeting aan de binnenkant van een gebouw, de reëel bruikbare oppervlakte voor de huurder, en is daardoor conflicterend met de conventioneel door real estate toegepaste meetmethode. NBN EN15221-6 wordt steeds meer als standaard toegepast – zo ook door de Vlaamse Overheid - en is bovendien compatibel met de principes uit ‘ISO 9836:1992 – Performance standards in buildings’.
- Het in november 2012 laatst toegevoegde zevende luik overkoepelt de inhoud van EN15221-1 tot -6 door het uiterst belangrijke **benchmarken** te behandelen.

Momenteel worden de delen EN15221-1 en -2 gereviseerd, terwijl ook ISO (International Organization for Standardization) zich vandaag buigt over facility management. Met de ontwikkeling van ISO 55000 ‘Asset Management’ wordt bovendien impliciet een link gelegd tussen Asset Management (zoals gedefinieerd werd door IAM (The Institute of Asset Management) en Facility Management.



v.l.n.r.  
Koen Mees,  
Partner Facility Consulting  
bij Freestone

Rudy Clonen,  
Director Consultancy bij MCS



kostenrapporten gemakkelijk vergelijkbaar worden tussen bedrijven of bedrijfstakken. Een ander voordeel is dat de precieze kostenclassificatie kan helpen bij het opstellen van de servicecatalogus voor de helpdesk.

### Benchmarken voor ArcelorMittal

Koen Mees stelde een case voor waarbij de EN 15221 norm in de praktijk werd gebracht voor het vergelijken van de kosten tussen verschillende West-Europese sites voor productie van vlakstaal. Het project werd aangestuurd vanuit Gent. “Een eerste stap om de doelstelling van de klant te kunnen realiseren was het definiëren en classificeren van de kosten” getuigt Koen Mees. “Pas daarna was de eigenlijke kostenvergelijking mogelijk. Het is gebleken dat beide delen in deze case ongeveer een gelijke tijdsbesteding hebben opgeëist”.

Al vlug werd door de toepassing van de EN 15221 norm duidelijk hoe elke site een eigen cultuur kent, hoe verschillend de verwachtingen en KPI's tussen de sites van eenzelfde onderneming zijn. Het verzamelen van de benodigde informatie kostte dan ook veel tijd en moeite!

Koen Mees: “In de lop van dit project werd de uitdaging om te bepalen hoe en wat je kan vergelijken binnen eenzelfde bedrijf, eenzelfde sector, maar internationaal verspreid

en geografisch gebonden. Ook lokale leveranciers moesten op een gelijk en vergelijkbaar kwaliteitsniveau gebracht worden”.

Een mooi meegenomen neveneffect van deze case was dat best practices tussen de verschillende sites werden uitgewisseld.

### Vierkante meters ... en vierkante meters

Een juiste kijk op oppervlaktemeting lag aan de basis van de EN 15221 norm en is het onderwerp van deel 6 (EN 15221-6), waar Rudy Clonen, director Consultancy bij MCS, graag meer over vertelde.

“De doelstelling voor dit deel van de norm is een gemeenschappelijke basis vastleggen voor ruimte- en oppervlaktebepaling” commentarieert Rudy Clonen. “Het is belangrijk om over een methodiek te beschikken die toelaat consistent te werken en ook internationaal één en dezelfde taal te spreken”.

EN 15221-6 definieert ‘net area’, wat de werkruimte, sanitair, circulatieruimte en technische ruimte omvat; bij ‘net floor’ worden ook de scheidings- en mobiele wanden meegerekend. ‘Level area’ sluit bovendien de technische schachten, eventuele balkons en terrassen in. Voor facility management draait alles rond ‘net area’ wanneer het gaat om een waardebeoordeling of taxatie van een gebouw. Dit is het gegeven nodig voor het zo precies mogelijk inschatten van de kosten voor een inrichtingsproject

# Seminarie: Leegstand pak je samen aan!

en vanzelfsprekend ook voor het benchmarken van verschillende gebouwratio's (gemiddeld 80 tot 60%).

'Net area' is verder nuttig wanneer de facilitaire kosten worden doorberekend aan de verschillende afdelingen binnen een organisatie, haast onontbeerlijk voor het opstellen van schoonmaakprogramma's en/of de berekening van energieprestaties voor een gebouw.

Rudy Clonen liet zich echter ook kritisch uit tegenover EN 15221-6: "Er zijn vandaag veel andere normen en standaarden in gebruik voor oppervlaktemeting.

Bij EN 15221-6 ligt de focus op facility management en dat kan conflicteren met real estate. Deze norm bevat geen uitzonderingen voor moeilijk meetbare oppervlakten en biedt in het gebruik geen concrete vereenvoudiging t.o.v. wat al in omloop is. De data laten zich moeilijk tot niet omzetten naar andere in omloop zijnde standaarden of omgekeerd. Gezien het een nog jonge norm betreft is er slechts beperkt informatie beschikbaar voor benchmarken". Positief is dat het een Europees vastgelegde norm betreft voor het facilitair vakgebied, die zich geautomatiseerd laat toepassen via een FMIS.

Eduard Coddé

## NBN

Het Nationaal Bureau voor Normalisatie (NBN) is een parastatale organisatie, die een 30-tal medewerkers telt en vandaag meer dan 42.000 normen beheert. Jaarlijks verschijnen gemiddeld zes nieuwe normen per werkdag! Een norm is een afspraak m.b.t. de kwaliteit of best practices voor een product, dienst of proces. Het is geen wet en kan daardoor niet verplicht worden, maar is wel afdwingbaar door klanten t.o.v. hun potentiële leverancier(s).

NBN werkt samen met een 3400 experts voor het (her) schrijven en vertalen van normen naar de Belgische gebruikers. Zuiver Belgische normen worden steeds zeldzamer. Meestal gaat het om Europese normen die via het CEN (=Comité Européen de Normalisation / European Committee for Standardization) worden aangereikt, of nog eerder uitzonderlijk, op wereldvlak via de ISO (International Organization for Standardization).

De zeven luiken van de NBN EN 15221 norm kunnen afzonderlijk online besteld worden via de e-shop van het NBN. Er is keuze tussen een gedrukte of elektronische versie. De elektronische versie laat keuze tussen een enkelvoudige of meervoudige licentie en biedt het voordeel dat teksten kunnen worden overgenomen voor bv. offerteaanvragen.

[www.nbn.be](http://www.nbn.be)

MAART

24

2015 Turnhout

NIETS  
DOEN?



OF  
ACTIE?



Leegstand in en rond de binnenstad, een veel besproken thema in België. Ook Regio Kempen en Stad Turnhout ontkomen helaas niet aan deze trend. Maar wat kunnen wij hier samen tegen ondernemen? Is het een zaak van de overheid, de vastgoedeigenaars of de maatschappij? Graag wisselen wij hierover met u van gedachte tijdens het seminarie "Leegstand pak je samen aan!"

## Programma van 09:30 - 14:00 uur

- **Astrid Wittebolle**, vierde schepen & **Luc Hermans**, tweede schepen Stad Turnhout  
*Stad Turnhout en haar leegstand?*
- **Roel Druyts**, gedelegeerd bestuurder Hillewaere Vastgoed  
*De impact van de veranderde vastgoedwereld op leegstand*
- **Dominique Walravens**, Racine Advocaten  
*Juridische implicaties van leegstandbeheer en Bezetting ter Bede*
- **Nico Vergaelen**, Camelot Vastgoedbescherming  
*Een nieuwe kijk op leegstand*

Het Seminarie wordt afgesloten met een walking dinner/lunch.

Voor aanmelding en meer informatie:  
[cameloteurope.com/seminarie](http://cameloteurope.com/seminarie)



STAD Turnhout

racine  
AVOCATS