

Nieuwe generatie Willems treedt naar voren

Jeroen en Werner kiezen voor weg der geleidelijkheid

Willems technisch adviesburo bv (WTA) is altijd het bedrijf van Hans Willems geweest, maar dat gaat veranderen. Zijn zoons Jeroen en Werner gaan het bedrijf namelijk overnemen. Gekozen is voor de weg der geleidelijkheid. Voorlopig is er een driehoofdige directie, maar klanten en relaties zullen steeds vaker met Jeroen en Werner te maken krijgen. Wat hen betreft blijft Willems een no-nonsense bureau, dat staat voor kwaliteit en 'afsprak is afspraak'.

Jeroen (35) en Werner (32) hebben allebei een technische achtergrond. Jeroen heeft MTS werktuigbouw en HTS installatietechniek gedaan en daarna nog ruim een jaar een masterstudie management. Voor zijn HTS-stageweek hij uit naar één van de grootste adviesbureaus van Denemarken. Ook Werner bezocht eerst de MTS en de HTS. Daarna koos hij voor een studie installatietechniek aan de Technische Universiteit Eindhoven.

Na hun afstuderen besloten Jeroen en Werner om eerst elders ervaring op te doen. Jeroen werkte bijna vijf jaar bij 'concullega' Cumae in Arnhem, terwijl Werner koos voor ingenieursbureau In-techno in Veenendaal. Ze wilden bewust niet direct bij hun vader in de zaak. "Je hebt dan nog geen enkele ervaring, maar je wordt wel behandeld als het zootje van de baas. Het is beter om jezelf eerst bij een andere werkgever te bewijzen", legt Jeroen uit.



Werner en Jeroen Willems

Dat ze allebei een technische achtergrond hebben, zal niemand verbazen. Techniek werd ze immers met de paplepel ingegoten. Van 'pushen' is echter geen sprake geweest, volgens Werner. "Je raakt er denk ik onbewust mee be-

smet. Als ik de verpleging in had gewild, dan had pa die keuze gerespecteerd. Maar hij zou wat minder hebben staan te juichen."

Jeroen maakte als eerste de overstap naar het bedrijf van zijn vader. In het begin was dat best >

Ieder kwartaal met de billen bloot

Willems technisch adviesburo houdt continu klanttevredenheidsonderzoeken. Na afloop van elke klus wordt de opdrachtgever gevraagd om mondeling of schriftelijk een oordeel te geven over allerlei aspecten van de dienstverlening van Willems. Ieder kwartaal worden de resultaten uitgedraaid en gaat het bedrijf 'met de billen bloot'.

Het doel is uiteraard om steeds betere kwaliteit te leveren en om eventuele onvolkomenheden zo snel mogelijk op te sporen. Dat deze aanpak werkt, tonen onder meer de gegevens over de telefonische bereikbaarheid aan. Daar schortte drie jaar geleden nogal wat aan. Vervolgens zijn maatregelen genomen. Recente cijfers laten zien dat de bereikbaarheid sterk is verbeterd (9 procent uitstekend en 91 procent goed). Werner Willems is blij met deze ontwikkeling: "Dat is samen 100 procent. Het streven is dat het altijd 100 procent goed moet zijn. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor afspraken nakomen."

Over het algemeen zorgen de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek niet voor grote verrassingen. Uitschieters naar boven of naar beneden zijn meestal goed te verklaren. Het onderzoek wordt vooral gebruikt om toekomstig beleid te maken. Als voorbeeld noemt Werner Willems de uitstraling van het bedrijf. Betrouwbaar en solide scores erg hoog. Dynamiek en innovatie scores daarentegen lager. "Gelukkig weten we waardoor dat komt. Het innovatieve vermogen van onze medewerkers wordt bij een andere vraag namelijk juist heel hoog ingeschat. Dat aspect moet dan ook in onze uitstraling naar voren komen. Daaraan gaan we werken."

Een punt waarover Werner Willems heel tevreden is, is de prijs/kwaliteit-verhouding, die met 85 procent goed of uitstekend scoort. "Wij zijn in de regel niet het goedkoopste adviesbureau, maar kennelijk vindt men ons niet te duur." Ook een belangrijke uitkomst betreft de slotvraag: zou u ons bureau aanbevelen bij anderen? Daarop antwoordt 91 procent 'jazeker' en 6 procent 'waarschijnlijk wel'.

lastig. "Overdag ben je gewoon één van de medewerkers, maar wel de enige die 's avonds tussen de soep en de aardappelen bepaalde zaken met de directeur kan bespreken", herinnert Jeroen zich.

Zijn broer kwam enkele jaren later bij een reorganisatie in het bedrijf. Die reorganisatie werd aangegrepen om Jeroen en Werner in de structuur van het bedrijf in te passen. "We hebben toen bewust alles in één keer geregeld, zodat er voor iedereen duidelijkheid was."

Willems technisch adviesburo heeft nu een driehoofdige directie, met de afspraak dat de jongere generatie stapsgewijs het bedrijf overneemt. Hans is inmiddels 60 jaar en wil langzaam terugtreden. Zo'n geleidelijke overgang stelt Jeroen en Werner in staat om tot een goede taakverdeling te komen. Ze realiseren zich dat heldere afspraken essentieel zijn, want ze zullen het hoe dan ook uiteindelijk samen moeten doen. "We zijn allebei doorzetters en flexibel tot op zekere hoogte. Als je elkaars sterke en zwakke punten herkent

en respecteert, kan er weinig mis gaan", verwacht Jeroen.

De overname van het bedrijf door Jeroen en Werner zal niet tot radicale wijzigingen leiden. Ze hebben wel ideeën over dingen die anders en beter kunnen: "Wij hebben onze opleiding in een andere tijd genoten. Bovendien veranderen de marktomstandigheden. Daar moeten we natuurlijk op inspelen. Maar vanzelfsprekend blijft WTA een no-nonsense bureau, dat staat voor kwaliteit en 'afpraak is afspraak'."



Goedkoop duurkoop

De laatste jaren zien wij dat met name bij de overheid en in de non-profit-sector anders met het verlenen van opdrachten wordt omgegaan. De procedures zijn transparanter geworden. Vaak ook wordt gewerkt met inkoopadviseurs. Na schandalen als de bouwfraude is dat een logische en ook terechte ontwikkeling. Helaas is er te weinig oog voor de nadelen die aan deze ontwikkeling kleven. Dan heb ik het - bij de selectie van partijen of de beoordeling van offertes - vooral over de eenzijdige nadruk op de kosten. De inbreng van technische mensen, met al hun kennis en expertise, is in veel gevallen van ondergeschikt belang. Bovendien brengen inkoopadviseurs kosten met zich mee, die moeten worden terugverdiend. De keuze voor de laagste bieding is dan snel gemaakt. Het gevolg laat zich raden: de kwaliteit is het kind van de rekening. In onze branche kun je alleen maar een zo laag mogelijke offerte maken door minder aan te bieden. Dit leidt tot een kwalitatief minder product/dienst en het is niet mogelijk om alternatieve oplossingen uit te werken. Daar is de opdrachtgever niet bij gebaat, want die zal merken dat goedkoop nog altijd duurkoop is. De vreugde van de laagste prijs is namelijk snel vergeten zodra er meerkosten ontstaan.

Hans Willems

Wie is Koen Reijmer?

Alles moet tot in detail kloppen

Koen Reijmer (32) is een van de nieuwe deskundigen bij Willems technisch adviesburo. De technicus is het team in mei komen versterken. Een korte introductie van een nieuw gezicht.

Metten is weten, zegt Koen Reijmer. Als technicus brengt hij, voordat er ook maar een steen wordt gelegd, de bouwkundige voorzieningen in kaart. Daarbij moet hij rekening houden met de eisen en wensen van de opdrachtgever, met mogelijkheden op de locatie, de vermogens

van de installatie etc. Zo bouwt hij steeds opnieuw aan de pijlers van een project. Pas wanneer dit ontwerp klopt, kan het project groen licht krijgen en verder worden uitgewerkt. "En dus moet alles kloppen. De uitdaging van mijn vak is dat ieder project anders is. Je werkt voor een gedeelte op basis van ervaring en deskundigheid, maar dat is onvoldoende. Voor het inventariseren volstaat alleen solide vooronderzoek, op basis van bouwtekeningen, schema's en informatie over elektrotechnische installaties." De primitieve schetsen worden handmatig gedaan, de rest digitaal. Daarvoor maakt Koen ge-



bruik van een van de modernste tekenprogramma's, namelijk AutoCAD 2007 met als aanvullende applicatie NordiNed 8.2. "In alle bescheidenheid vind ik het een sterke kracht van ons dat wij alles in het werk stellen om iedere keer een goed, inhoudelijk bestek te schrijven en niet genoeg nemen met minder."

Onallegaagse oplossing voor dubbelruimte stadskantoor Hilversum

Multifunctionaliteit en flexibiliteit zijn toverwoorden als het om nieuwbouwprojecten gaat, zoals het toekomstige stadskantoor van Hilversum. Dergelijke eisen vragen wel om slimme technische oplossingen op het gebied van licht, lucht en temperatuur.

Een gedeelte van het nieuwe Hilversumse stadskantoor is op twee manieren in te delen: als grote, open ruimte en als een complex van kantoorkamers. Het gaat om twee verdiepingen. De flexibele indeelbaarheid van de ruimtes en van de werkplekken was een belangrijke wens van de gemeente Hilversum, met als voorwaarde dat de indeling zonder veel moeite kan worden veranderd. De scheidingen in de open ruimte zijn op elk moment aan te passen. Installateurs moeten bij een verandering zo min mogelijk aan de licht- en klimaatinstallaties van het pand hoeven te sleutelen. Het moet een kwestie zijn van inpluggen en werken. Het pand kan zonder dure bouwkundige ingrepen meegroeien met de ontwikkeling die de organisatie doormaakt.

De oplossing voor die flexibiliteit ligt voor een belangrijk gedeelte in de keuze voor de elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties. Die moeten de goedkeuring van de architect hebben, binnen het budget passen en functioneel zijn. Gekozen is voor een topinstallatie op het gebied van klimaattechniek. Ook de infrastructuur van die apparatuur is belangrijk. De verwarming, koeling en verlichting zijn in het systeemplafond verwerkt. Een mooie maar niet alledaagse oplossing, zo noemt technisch adviseur Antonie van Asselt dat. Slimme software zorgt ervoor dat de installaties dagelijks automatisch worden geregeld. Daarnaast is het mogelijk per vertrek of stramien het klimaat individueel in te regelen. Het nieuwbouwproject is eind 2007 gereed.



Geen poespas, serieus en actief

Willems technisch adviesburo heeft een sterke rol in de nieuwbouw van het Hilversumse stadskantoor gespeeld, vindt Hevo. Het bureau uit 's-Hertogenbosch voor onderzoek, advies en projectmanagement voor complexe huisvestingsprojecten is de regisseur van het ambitieuze stadskantoorproject.

Het voorontwerp voor het stadskantoor van Willems was al gereed, toen Hevo het integrale bouwmanagement van het project onder zijn hoede nam, vertelt Hevo-projectmanager Stephan Lutters. "Wij kwamen als het ware in een bed dat al voor de helft was opgemaakt, wij hadden de partijen niet voor het kiezen. Ik kende Willems niet, maar kreeg door hun manier van werken al gauw een goed gevoel over ze. Als projectmanager is onze focus gericht op resultaat. Wij staan garant voor het budget, de tijd en de kwaliteit van het project. Die verantwoordelijkheid verwachten wij ook van onze partners. Dat is meer dan een inspanningsverplichting. Het is niet: 'wij doen ons best', maar 'wij doen alles om de doelstelling te behalen'. Dat kan alleen door elke fase in het

proces te documenteren. De ene aannemer vindt dat misschien extra werk. Willems niet. Transparantie is namelijk noodzakelijk om sneller te werken, risico's te minimaliseren en faalkosten uit te bannen voor een beter rendement. Willems is zich van meet af aan bewust geweest van de impact van onze risicodragende garantie. Het bureau heeft zich bijzonder goed opgesteld. Het is een down-to-earth bedrijf: geen poespas en altijd serieus. Het bedrijf heeft wat ik een proactieve houding noem. Ze gaan de confrontatie aan: als er onduidelijkheden zijn, stellen ze die aan de orde in plaats van dat ze zaken uitstellen. Het is een houding die bij onze bedrijfsstijl past. Daarom staat Willems inmiddels op onze longlist van bedrijven waarmee we samenwerken."



Willems adviseert Sinai Centrum Eerbied voor de Halacha

Voor een bouwproject gelden voor ontwerpers, adviseurs en uitvoerders verschillende wettelijke regels. Voor de nieuwbouw van het Amstelveense Sinai Centrum, een Joodse instelling voor geestelijke gezondheidszorg en zorg voor verstandelijk gehandicapten, moest Willems ook rekening houden met de Halacha, de Joodse wet- en regelgeving.

In december 2005 is de eerste paal de grond in gegaan voor het nieuwe Sinai Centrum in Amstelveen. Het project bestaat uit twee locaties. Op één locatie worden een behandelcentrum en een kliniek gerealiseerd. De andere locatie is bestemd voor wonen, werken en leren (zie afbeelding). Het geheel wordt naar verwachting eind 2007 opgeleverd.

De Joodse identiteit is de bestaansgrond van de zorginstelling. "Iedere cliënt van het centrum, van behoudend tot niet-religieus, moet zijn Joods-zijn kunnen beleven", zegt Joke Jansen Schoonhoven van de Raad van Bestuur van het Sinai Centrum. Daarom is het nieuwe Sinai Centrum anders dan andere zorginstellingen.

Jeroen Willems spreekt van een uitdaging op het gebied van installatietechniek: vanwege de speciale wensen en vanwege de allure en omvang van het project. Die nopen tot het bedenken van buitengewone oplossingen. In totaal gaat het om 12.000 vierkante meter. Het adviesbureau, dat begin jaren negentig ervaring opdeed tijdens een vergelijkbare opdracht, is verantwoordelijk

voor het ontwerp van een intelligent schakelsysteem, dat zich aanpast aan de sabbat (de Joodse rustdag).

Het schakelsysteem zorgt ervoor dat Joodse cliënten van het Sinai Centrum de sabbat op een goede wijze kunnen vieren. Op sabbatdag is het volgens de Halacha onder meer niet toegestaan vuur en licht te maken of water te koken. Een normale (licht-)schakelaar produceert bij gebruik een vonk (en dus vuur). De sabbat-

schakeling van Willems doet dat niet. Elke cliënt van het Sinai Centrum kan afzonderlijk kiezen voor het wel of niet gebruiken van de sabbatschakeling. Daarom is gekozen voor dit systeem met gebruiksvriendelijke software, aldus technisch adviseur Antonie van Asselt van Willems.

Voor de bediening van de lift geldt hetzelfde. Het intelligente schakelsysteem is aangesloten op een programmeerbare astronomische klok. Ook voor het heetwater-circulatiesysteem is een oplossing gevonden: tijdens sabbat wordt het water niet tot boven 60° Celsius (zoals de Nederlandse regels eisen) maar automatisch tot 42° Celsius (Halacha) verwarmd.

Het Israëliëse Institute for Science and Halacha onderzoekt of de apparaten en installatiecomponenten voldoen aan de Halacha. Adviseur Willems blijft tijdens de bouw van het Amstelveense Sinai Centrum betrokken bij het project om de opdrachtgever bij te staan tijdens de uitvoering en om assistentie te verlenen aan installateurs en andere uitvoerende partijen.



‘Betrokkenheid Willems cruciaal’

“Cliënten moeten zich thuisvoelen in het centrum”, zegt Joke Jansen Schoonhoven van de Raad van Bestuur van Sinai. “De bouw van het nieuwe Sinai Centrum stelt strenge eisen, strenger dan in de oude situatie mogelijk was. Voor zo’n klus zijn kenners nodig, zoals rabbijn B. Jacobs van het Sinai Centrum, het Institute for Science and Halacha en Willems. Van iedereen wordt maatwerk verwacht. In de voorbereiding en tijdens de bouw. Ook als de deadline nadert. Het is een samenspel tussen de instelling, de aannemer en Willems, die constant informatie moet aanleveren. Dat vereist openheid en flexibiliteit. De betrokkenheid van Willems is cruciaal. Met minder dan honderd procent inzet lukt het niet.”



Nieuwbouw sportaccommodatie Pittelo te Assen

Geadviseerde installaties: werktuigkundige en elektro-technische installaties. De sporthal maakt deel uit van een integraal nieuwbouwplan voor de realisatie van een tweetal speciale basisscholen met sport- en horecafaciliteiten.



Shared Parts Services te Ede

Aanbrengen ventilatie- en koelinstallatie. Geadviseerde installaties: werktuigkundige en elektrotechnische installaties en bijbehorende bouw- kundige werkzaamheden. Natuurlijke ventilatie- installatie voor het magazijn en passieve klimaatelementen voor de orderpickstations.

KronenburgerHof IJsselstein

Nieuwbouw twee woongebouwen. Geadviseerde installaties: werktuigkundige, elektrotechnische en transportinstallaties. Conform de eisen van het Altus-label(c) zijn alle appartementen getoetst op veiligheid, toegankelijkheid en mogelijkheden tot zorg- en dienstverlening.

Willems technisch adviesburo bv

Visserlaan 7, Duiven
Postbus 49, 6920 AA Duiven

Telefoon (0316) 261 560

Fax (0316) 262 294

E-mail info@wta-bv.nl

Website www.wta-bv.nl

Deze nieuwsbrief is gemaakt door De Reus' Communicatie & Publiciteit (Duiven).