



Het creëren van een nieuw en succesvol museum
Kansen en uitdagingen bij DBFMO-uitvragen

Woensdag 11 maart 2020



Timetable

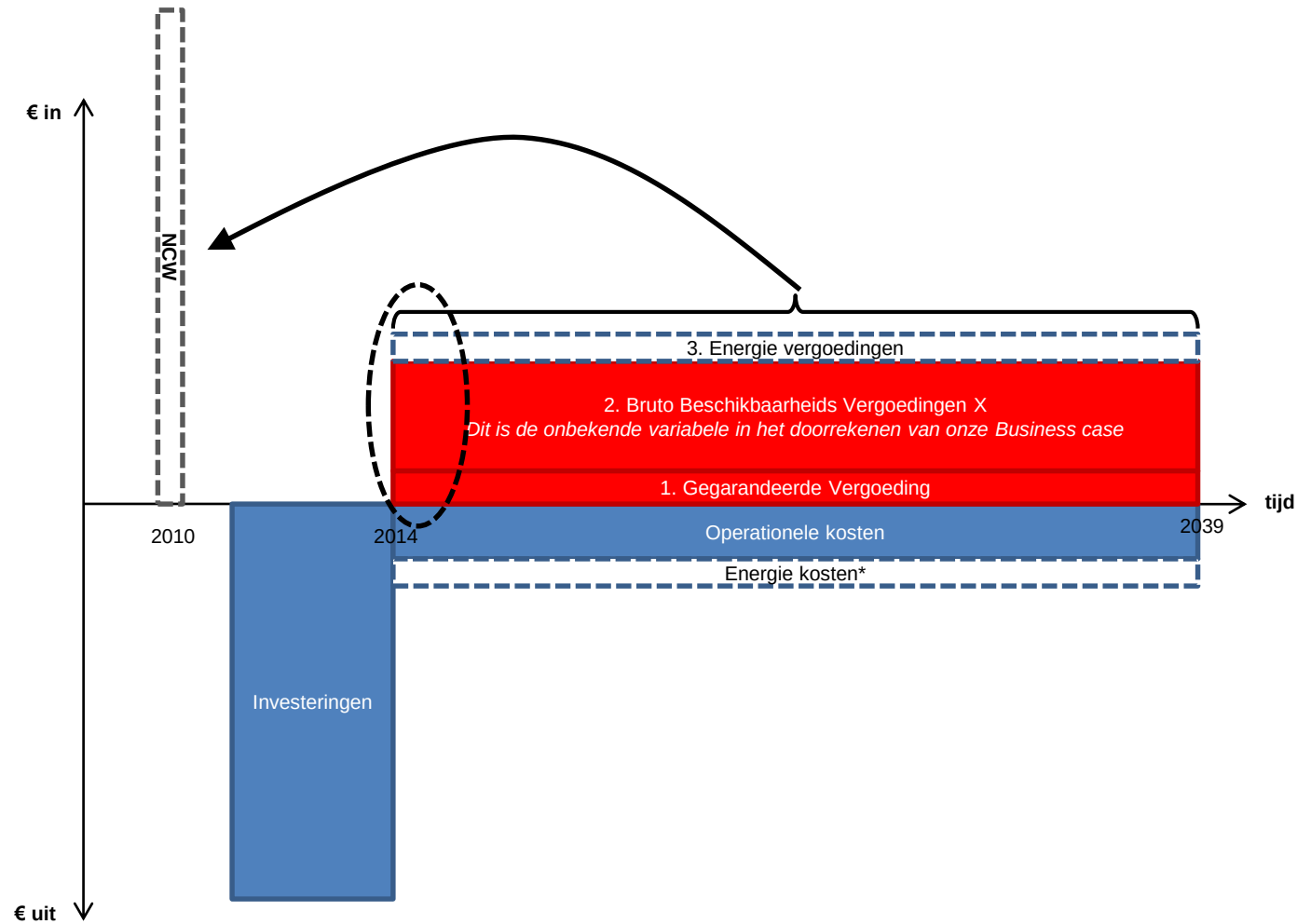
- Selectie en voorbereiding 2010
- Uitvraag 1^e kwartaal 2011
- Gunning maart 2012
- Start bouw februari 2013
- Start inrichting museum mei 2014
- Start testfase oktober 2014
- Opening 11 december 2014
- Juli 2017 1.000.000ste bezoeker
- Jan. 2018 Start NMM Zakelijk
- Dec, 2019 5-jaar en 1,7 miljoen bezoekers
- Febr. 2020 Wederom leukste uitje Provincie Utrecht



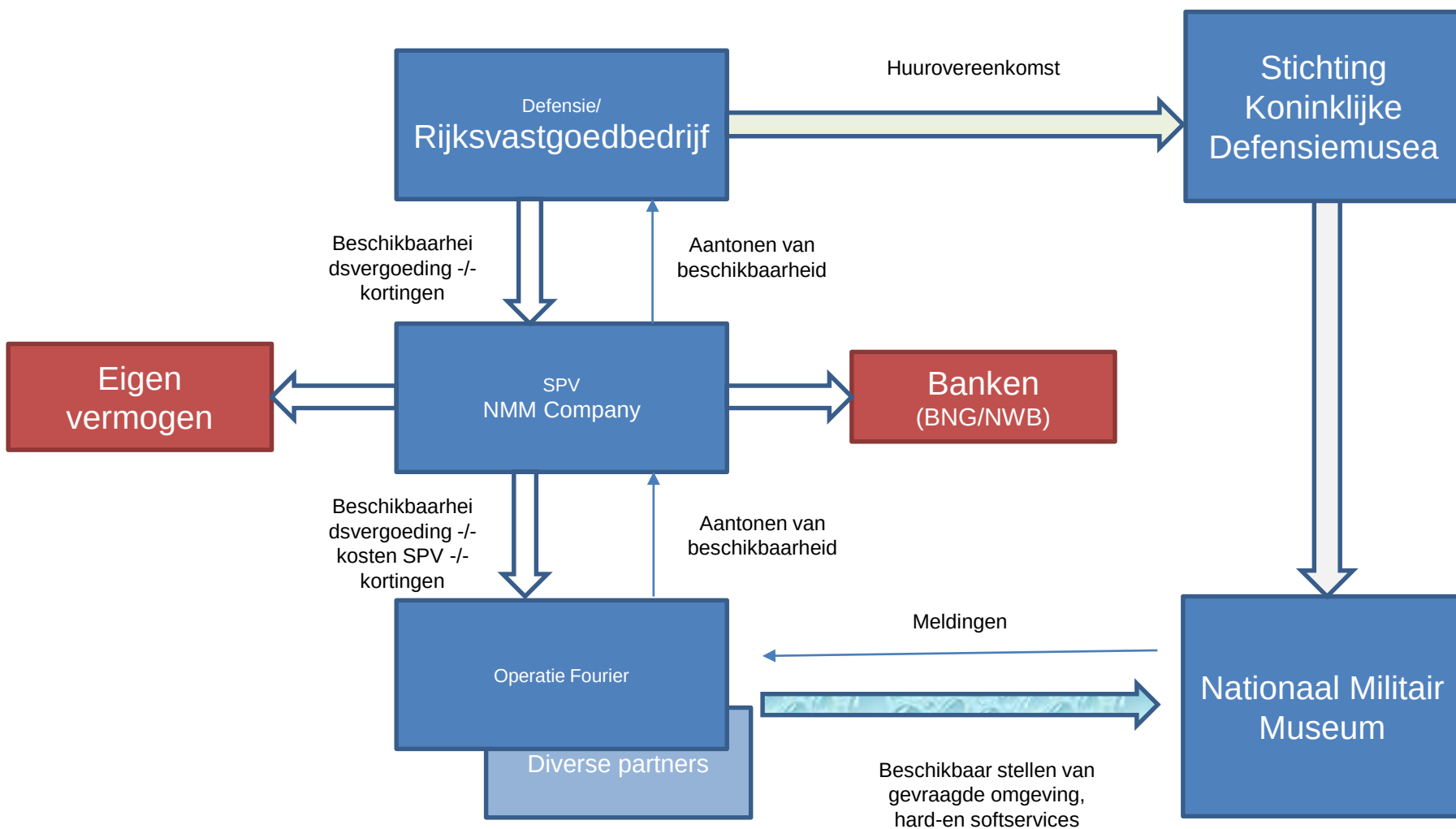
Wat was de uitvraag begin 2011 ook al weer?

- Ontwerp een publieksvriendelijk museum en landschap
- EMVI score op basis van kwaliteitscriteria
- PPS: Samenwerkingsvorm tussen een overheid en een marktpartij
- Twee concurrerende consortia in een tender van ruim een jaar
- In dit project in vorm van een DBFMO: Design, Build, Finance, Maintain & Operate

Wat was het principe van DBFMO ook al weer?



Hoe werkt het





Wat omvatte de uitvraag ook al weer?

- Het museaal park, het landschap en het museumgebouw maken onderdeel uit van een compleet gebied van 450 hectare
- Het museumgebied beslaat in totaal 45 hectare
- De voormalige vliegbasis en de beboste stuwwallen van de Utrechtse Heuvelrug zijn zowel decor als gebruikslandschap
- De oude start- en taxibaan blijven bestaan



Museum & landschap

- > We maken gebruik van het hart van de voormalige vliegbasis
- > Het gebied heeft een historische lading
- > De eerste luchtmachthandeling heeft in Soesterberg plaatsgevonden in 1913



Wat omvat onze rol?

- Wel verantwoordelijk voor kaartverkoop, onderhoud, horeca, schoonmaak, beveiliging, winkel, reserveringen, website, ICT, museale middelen en evenementen
- Niet verantwoordelijk voor marketing, collectiebeheer, bezoekersaantallen, vrijwilligers en programmering



Hoe begonnen we ook al weer in 2011?

- Heijmans is door de Rijksvastgoedbedrijf geselecteerd voor het project
- Partners: Claus en van Wageningen • H+N+S landschapsarchitecten • KossmanndeJong • Mijksenaar • Vermaat • 'HeyDay • Bruns • Oostingh Staalbouw • Oskomera • Philips
- Heijmans is regisseur, waarbij partners zich richten op hun kernactiviteit

Outputspecificatie

Dienst



winkelfaciliteiten

algemeen

omschrijving	Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het tegen betaling verstrekken van artikelen welke gerelateerd zijn aan het museum.
aandachtspunt	

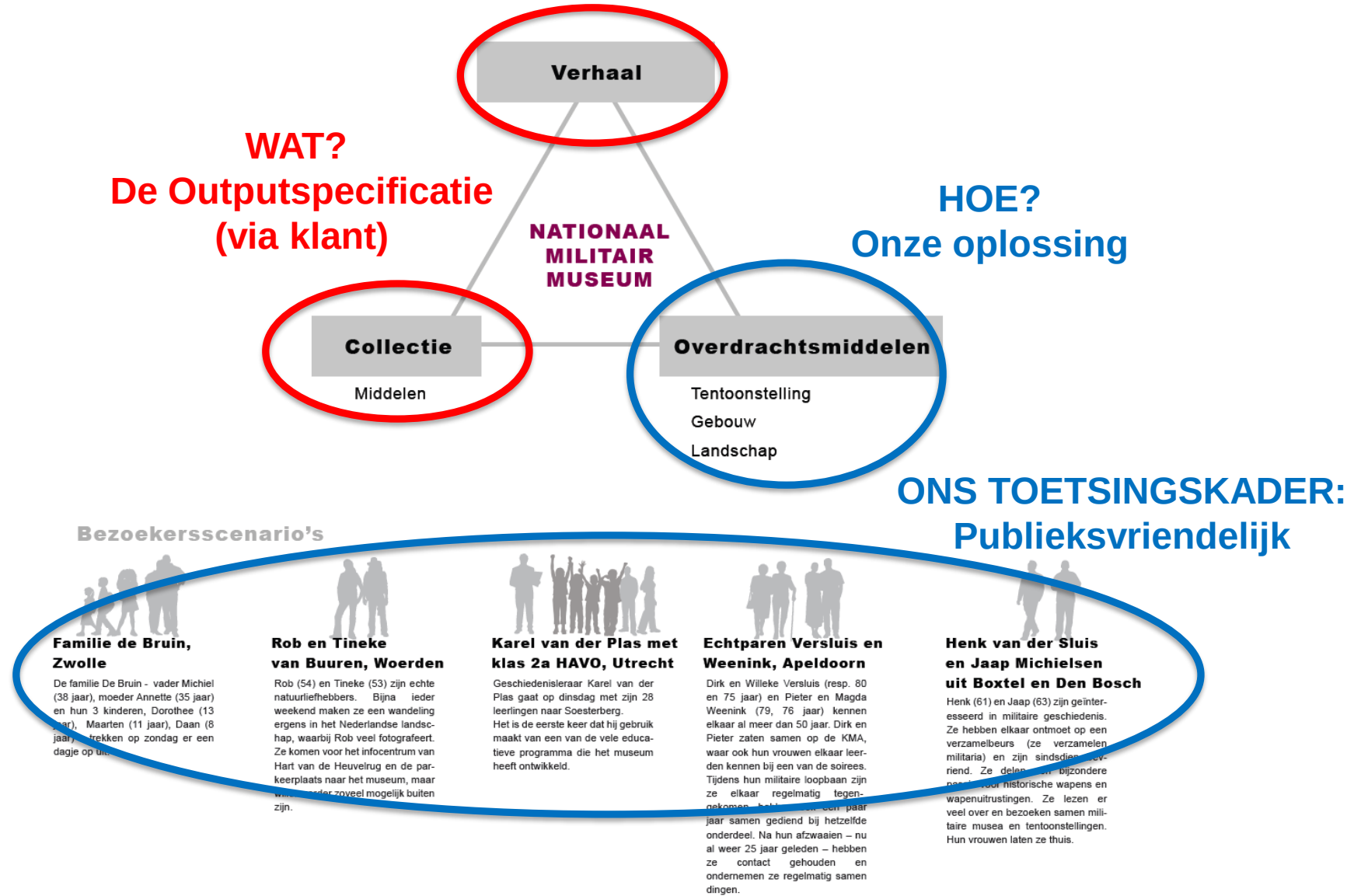
storingen

storing in dienstverlening(1/500)	1. toegestane hersteltijd	1	uur
	2. type korting	kp	
	3. prestatiekorting	500	euro
	4. max. herhaling identieke korting (kh)	4	frequentie
	5. herhalingskorting	250	euro

kenmerken

naam	waarde	eenheid	definitie
assortiment minimaal	Boeken(militair-historisch,algemmen-historisch,militaire thema's,populair-wetenschappelijk,jeugdboeken over militaire technieken, eigen museumpublicaties), Catalogi,Modelbouwpakketten(militaire vlieg-,vaar- en voertuigen), cadeauartikelen,speelgoed,ansichtkaarten van de collectie,DVD's(series,films,dokumentaires),kleding(vliegoverall,jacks,camo-kleding),zakgeldartikelen en souvenirs aan het bezoek.		
kassa communicatie	het kassa-systeem moet kunnen communiceren met het kassasysteem van de kaartverkoop en met het boekingen systeem		
kassa-systeem	Een kassa systeem leveren met Customer Relationship Management optie.		
uit te lezen gegevens	bezoekersaantallen, aantal verschillende verkochte kaartsoorten, aantal en soorten boekingen en verkoop winkel (eigen artikelen)		
aanverwante artikelen	museumkaarten(van de museumvereniging),abonnementen en vrijkaarten voor het NMM,gidsen/kaarten van de omgeving (Utrechtse Heuvelrug), batterijen voor fotocamera's		
assortiment algemeen	Aanpassen van het assortiment, het volume en de verhouding product soorten worden vooraf afgestemd met de contactpersoon Opdrachtgever.		
assortiment opdrachtgever	Het assortiment bestaat uit drukwerken en publicaties prominent geplaatst in de ruimte.		
betaalwijze	Internetbetaling via ideal, pinbetaling en contant.		
huisstijl	communicatie en publicatie volgend aan de huisstijl Opdrachtgever		
inkomsten	Alle inkomsten zijn voor Opdrachtnemer m.u.v. de opbrengsten uit de eigen publikaties van de Opdrachtgever		
levering	Zonder tussenkomst van personeel Opdrachtgever.		
type dienst	Standaard		
verkoop	Via winkel en internet.		
verkoopprijzen	Voor het assortiment van de Opdrachtgever wordt de verkoopprijs bepaald door Opdrachtgever		
werkwijze	klantgericht		

CONCEPT: WAT MAAKT EEN MUSEUM?





Wat was het resultaat begin 2012?

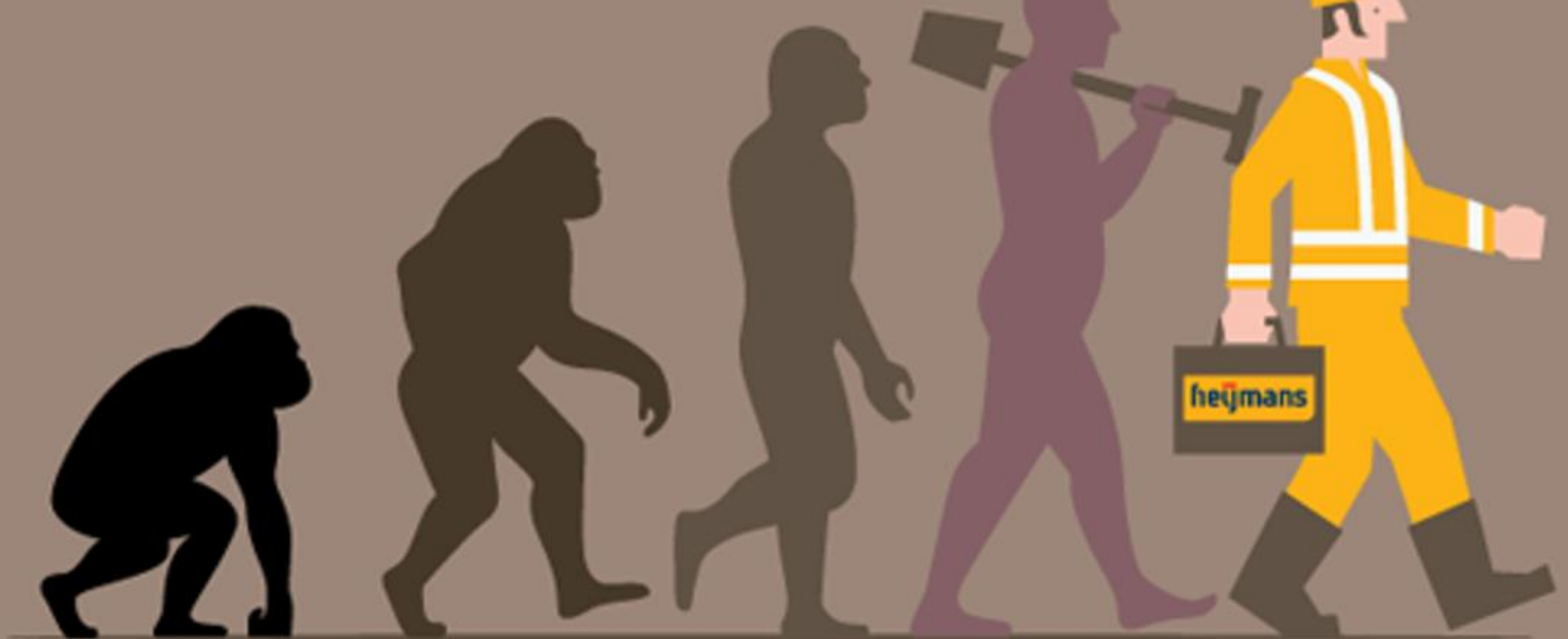
- De bijzondere ligging, het formaat en de architectuur zorgen voor een krachtige uitstraling met internationale allure
- In het landschap worden meerdere verhalen verteld: de geschiedenis van de plek, de geografische context van linies en de relatie van de militair met zijn omgeving
- Het museum richt zich op 200.000 bezoekers per jaar



Themahal



Middelhal



Waarom was het ook al weer interessant voor Heijmans?

- Nieuwe realiteit in de markt, kansen & trends
- Groei naar dienstverlener: langjarig verbonden aan de klant
- Opbouwen van unieke kennis

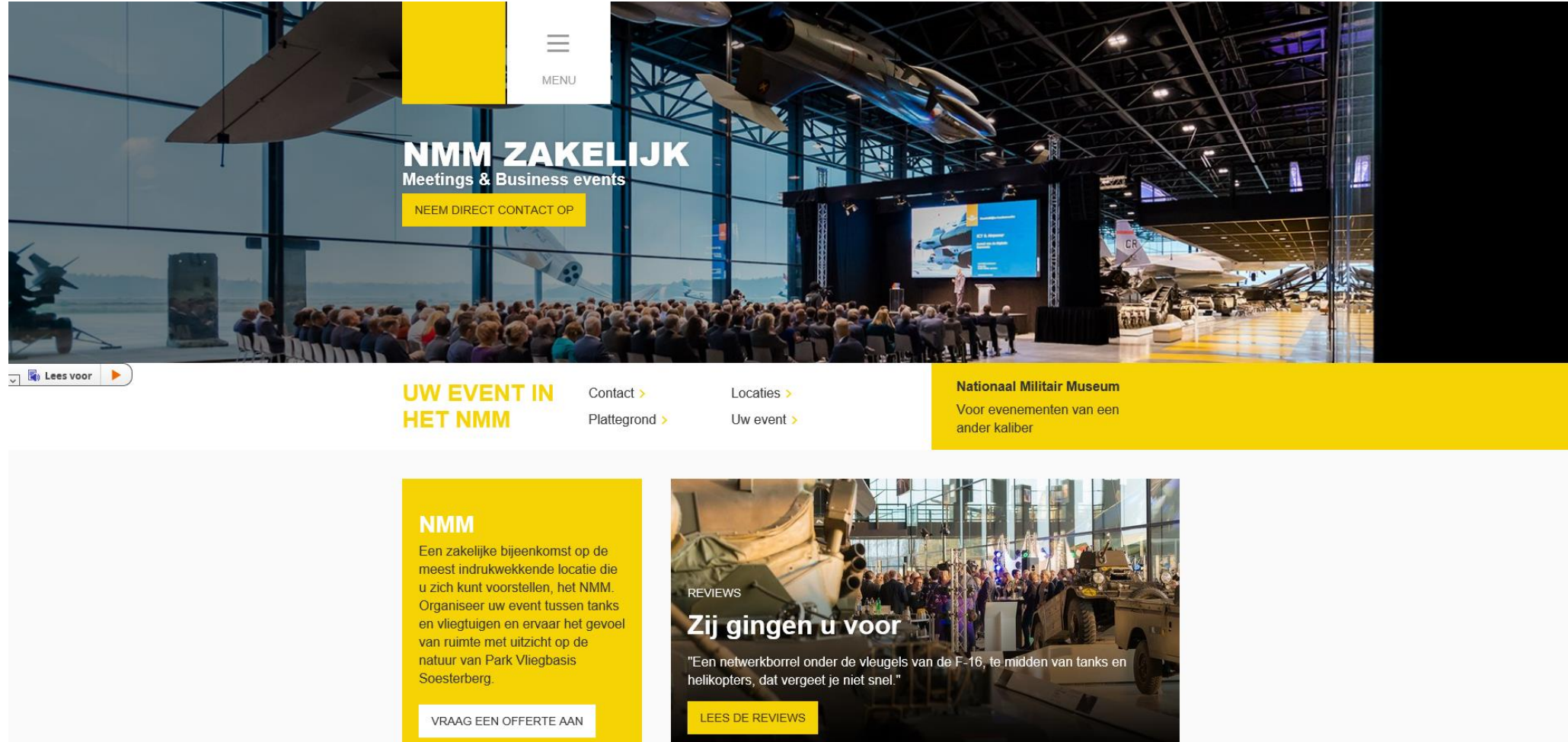
Waarom was dit al ook al weer interessant voor Defensie?

- Behoeftte aan integrale oplossingen
- Aanbestedingsvorm levert kwalitatief betere eindproduct & unieke oplossing op
- Ontzorgen door de looptijd van het contract: 25 jaar



Hoe staat het met de samenwerking?

- Alle partners zijn nog 'aan boord'
- De meerwaarde van financierders is groot
- Samenwerking met Stichting en Defensie is complex
- Samen invulling geven aan gedeelde ambitie is gestart



Nieuwe initiatieven

- Samen met gebruiker een B2B-propositie gemaakt: NMM Events
 - Het NMM wordt daarmee ook een evenementenlocatie
 - Ruim 230 evenementen in 2019 met bijna 25.000 bezoekers
- Op basis van datascience bezoekersbeleving, duurzaamheid en efficiency vergroten



NATIONAAL MILITAIR MUSEUM - SOESTERBERG

Ontwikkeling van datagedreven diensten



Data gedreven diensten

*Ondersteuning voor (geautomatiseerde)
besluitvorming door inzichten vanuit data*

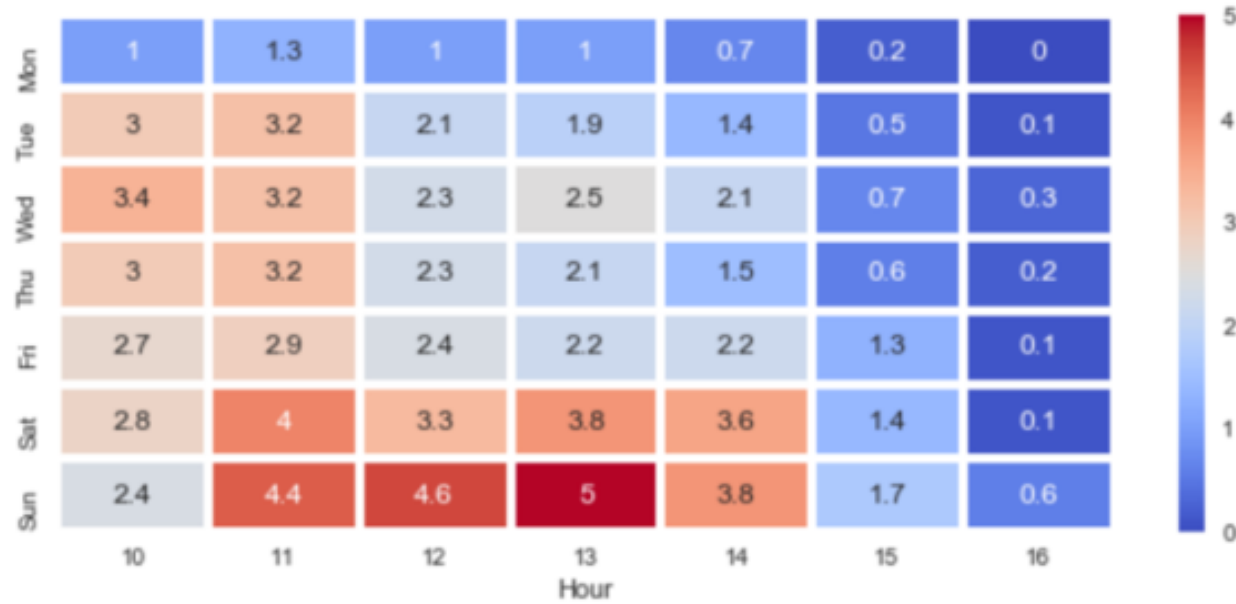
- Nationaal Militair Museum
- Kantoren
- Heijmans
 - › New Business
 - › Operational Excellence

Eerste stappen Slim NMM

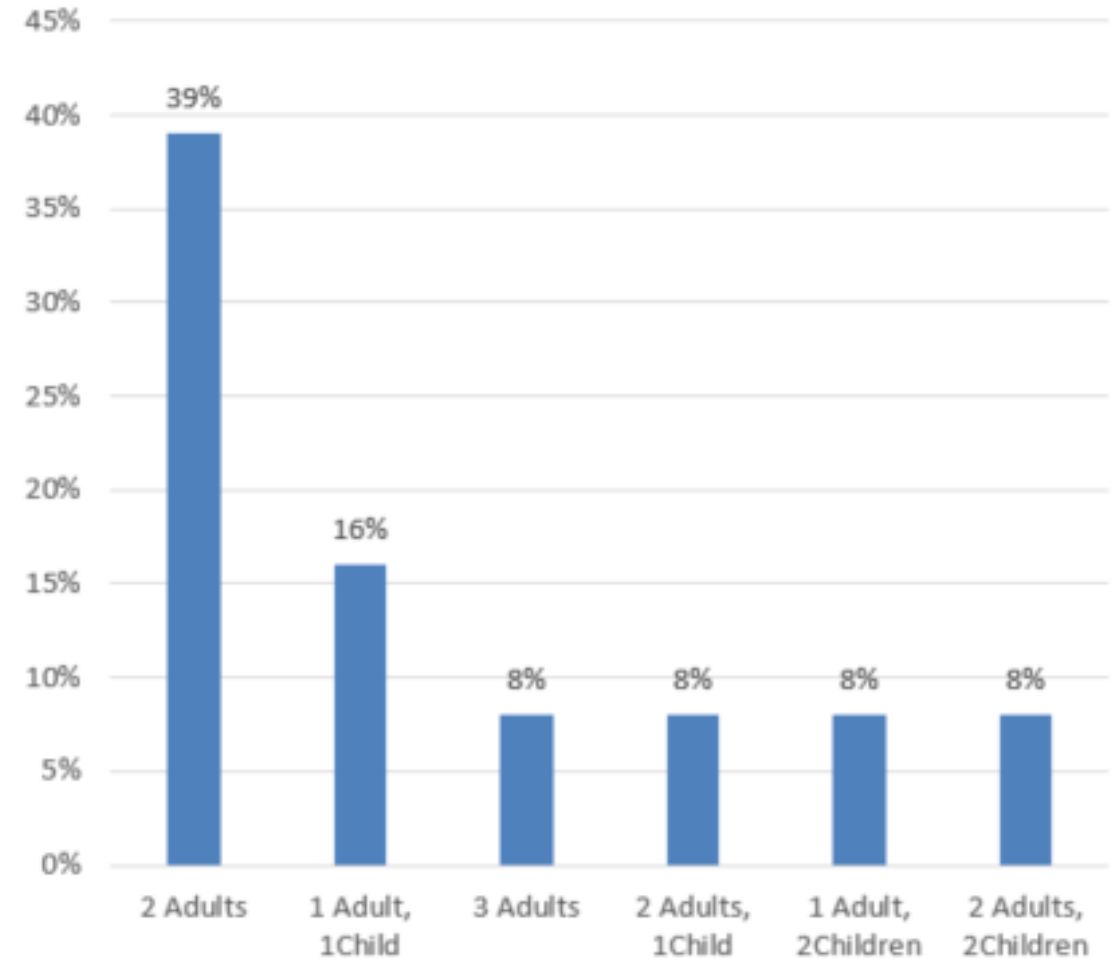
- Bezoekersprofielen: wie komen er binnen?
- Bezoekersvoorspellingen: hoeveel mensen komen er wanneer?
- Bezoekroute: hoe beweegt men zich door het museum?
- Meldingen voorspellen: kunnen we voorspellen wanneer het mis gaat?
- Catering voorspellen: wanneer wordt wat gegeten?
- Onderhoud voorspellen: kunnen we voorspellen wanneer onderhoud nodig is?
- Bezoekerservaring: wat vindt men van hun bezoek?

Simpel beginnen - Bezoekersprofiel

A typical week (in %)



What families visit the NMM?

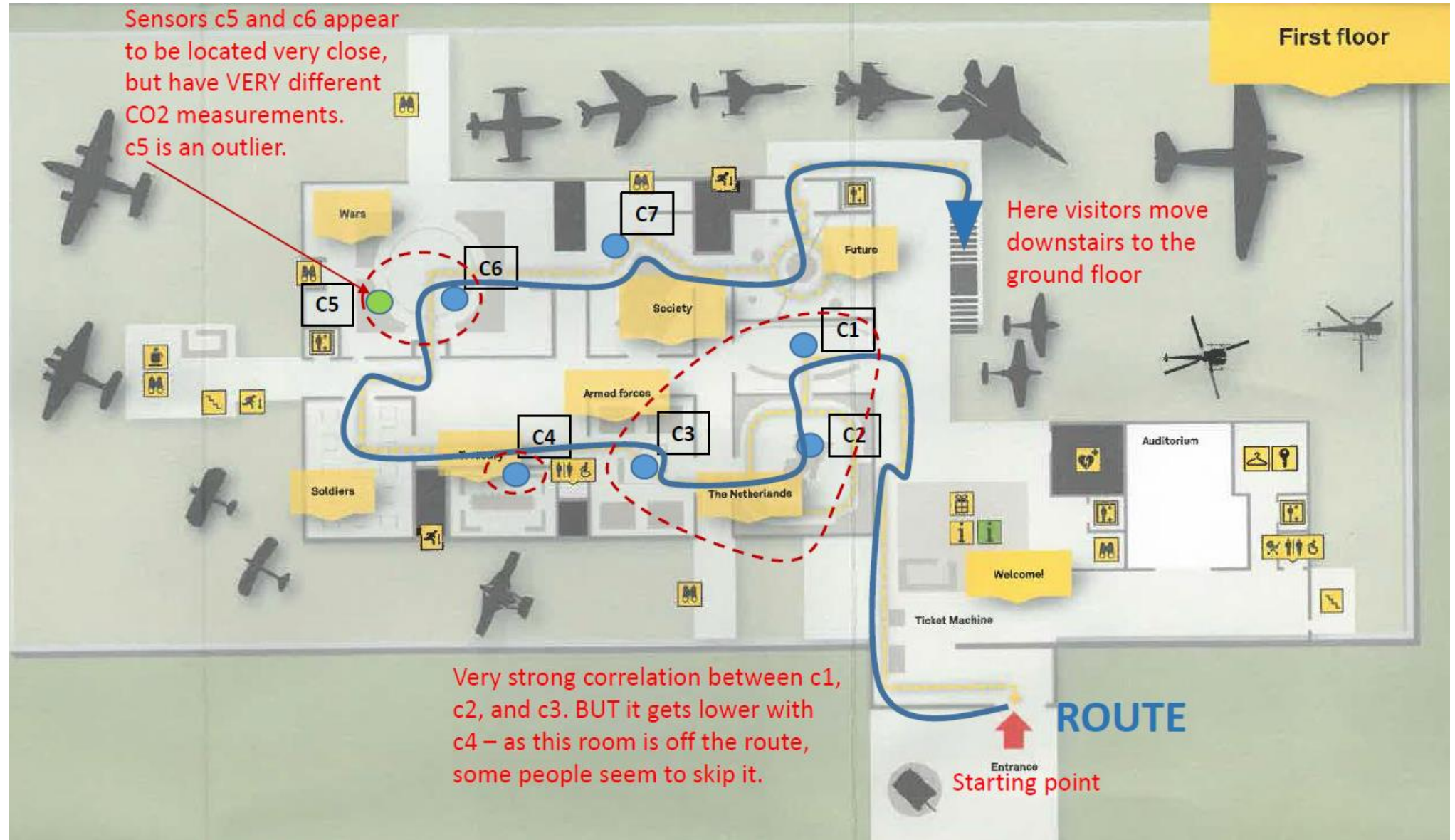


Quick Facts



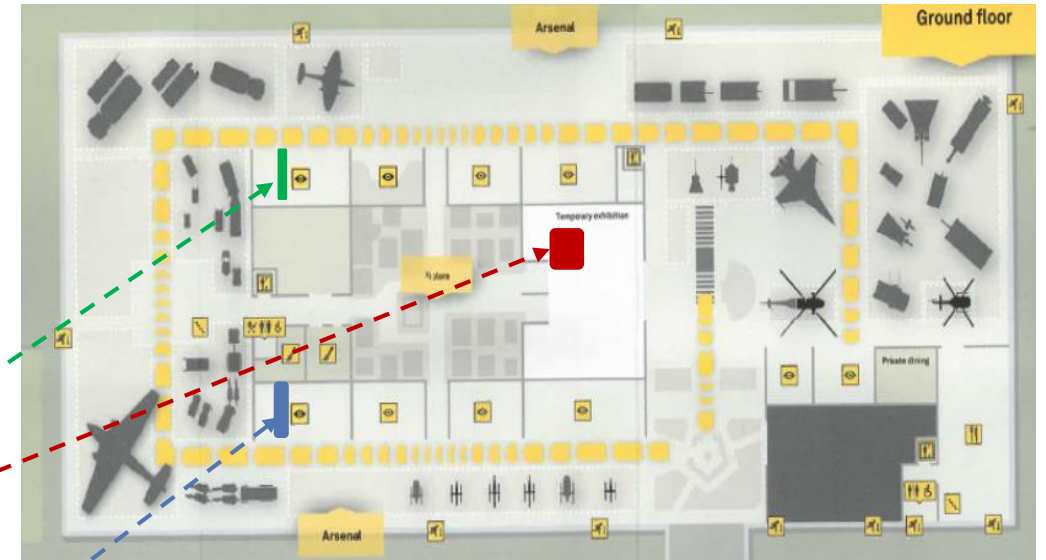
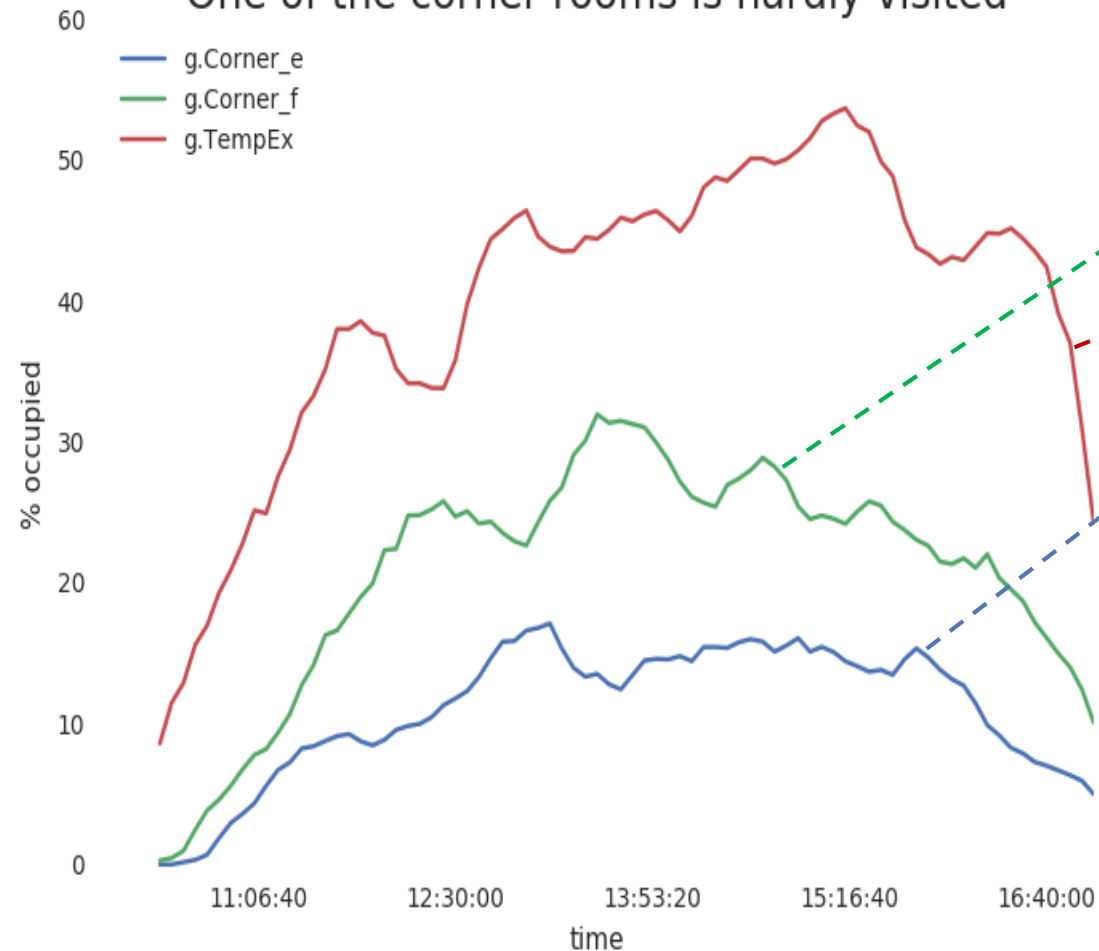
Hoe lang verblijven bezoekers gemiddeld in het Museum?

Hoe gebruiken bezoekers het museum?



Hoe gebruiken bezoekers het museum?

The Temporary exhibition is very popular
One of the corner rooms is hardly visited



Hoe gebruiken bezoekers het museum?



Hoe gebruiken bezoekers het museum?

Onzichtbaar

Marco Kroon





Bezoekerservaring

Hoe was je toilet bezoek?

Five empty circles for rating.

Love your feedback

TryLIKES

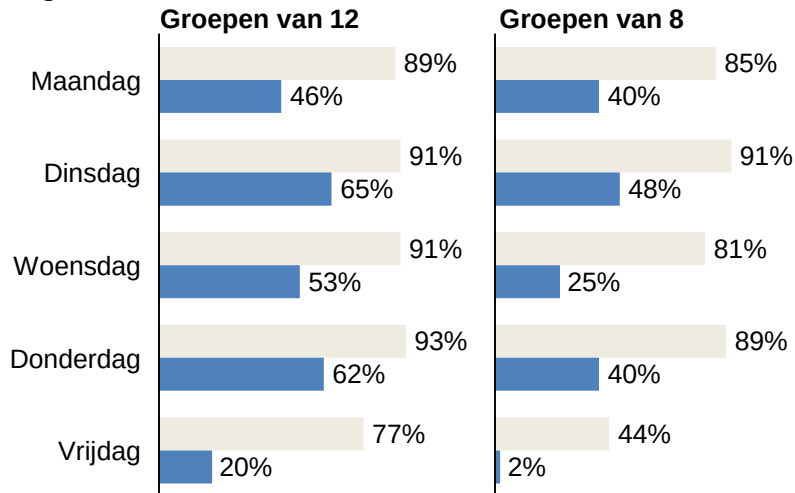
TryLikes voor het meten van ervaring van het toiletbezoek.

Door de 21% no-shows in vergaderruimtes aan te pakken kunnen we zorgen dat tijdens 42% van piekuren weer vergaderruimtes te boeken zijn

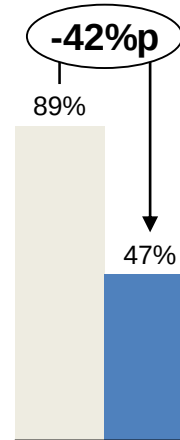
Aantal boekingen en no-shows per maand



Percentage van de piekuren dat alle ruimtes zijn volgeboekt voor:



Gemiddelde percentage tijdens piekuren¹ dat alle ruimtes zijn volgeboekt voor 8-12 personen



Probleem:

- Bij 21% van alle geboekte vergaderruimtes komt niemand opdagen.
- Als er catering of extra service is bijgeboekt, komt alsnog 16% niet opdagen. Aan aanvragen van catering of extra service zijn altijd (indirecte) kosten verbonden.
- Dit leidt tot overvolle vergaderzalen tijdens de piekuren, waardoor er 80+% van deze uren niet een vergaderzaal te vinden is voor bepaalde groepen, zoals groepen van 8 en 12 personen.
- Dit zorgt voor ongemak bij de werknemers, die hierdoor minder gemakkelijk bijeen kunnen komen.

¹ De piekuren zijn 10-12 en 13-16, en vrijdag wordt niet meegerekend



Illustraties: Esther Aarts,, Aad Goudappel, Lobke van Aar, en BMD