

Van versnippering naar operationele grip

Hoe vastgoedorganisaties meer grip krijgen op informatie, processen en besluitvorming

CONDOR

Nog nooit beschikten vastgoedorganisaties over zoveel data en zoveel mogelijkheden om daarop te sturen. Toch kost het beantwoorden van een ogenschijnlijk eenvoudige vraag vaak meer tijd dan nodig is. Niet omdat informatie ontbreekt, maar omdat zij verspreid is over systemen, afdelingen en bestanden.

Hierdoor besteden medewerkers een aanzienlijk deel van hun tijd aan het zoeken, controleren en combineren van informatie in plaats van aan activiteiten die direct waarde toevoegen.

De gevolgen zijn zichtbaar in vrijwel alle vastgoedprocessen:

- Onnodig veel coördinatie en afstemming
- Meer dubbel werk en controles
- Tragere en minder betrouwbare besluitvorming
- Grotere afhankelijkheid van individuele kennis
- Een zwakkere basis voor digitalisering en AI

In deze whitepaper onderzoeken we hoe versnippering ontstaat, welke impact dit heeft op de dagelijkse praktijk van commercieel vastgoedbeheer en waar de grootste tijdlekken zich bevinden.

Daarnaast laten we zien welke kenmerken organisaties met een hoge mate van operationele grip gemeen hebben en welke stappen vastgoedorganisaties kunnen zetten om processen efficiënter in te richten, de kwaliteit van informatie te verbeteren en beter voorbereid te zijn op verdere digitalisering.

De centrale conclusie van deze whitepaper is helder:

Meer grip op vastgoedbeheer begint niet met meer software, maar met betrouwbare informatie, goed ingerichte processen en een organisatie waarin informatie soepel meebeweegt met het werk.

Na het lezen van deze whitepaper begrijp je waar de grootste tijdlekken ontstaan, waardoor zij worden veroorzaakt en welke concrete eerste stappen jouw organisatie kan zetten om meer operationele grip te realiseren.



Inhoud

Waarom vastgoedbeheer steeds complexer wordt

De werkdag begint niet met vastgoed, maar met informatie
Vastgoedbeheer is fundamenteel veranderd
Complexiteit ontstaat zelden in één keer
Meer software betekent niet automatisch meer grip
De echte uitdaging is organisatorisch
Kerninzichten

De echte oorzaak: versnippering

Waarom tijdverlies zelden een tijdprobleem is
De paradox van modern vastgoedbeheer
Versnippering ontstaat geleidelijk
Wanneer informatie niet meer door het proces stroomt
Meer software is niet hetzelfde als betere informatie
Van systeemdenken naar informatiedenken
Kerninzichten

De prijs van versnippering

Waarom de grootste kostenpost nergens in de boekhouding staat
De verborgen kosten van coördinatie
Minder vertrouwen betekent meer controles
De impact op besluitvorming
Afhankelijkheid van individuele medewerkers
Versnippering beperkt innovatie
De prijs van versnippering
Kerninzichten

De 5 grootste tijdlekken in commercieel vastgoedbeheer

Waar operationele verspilling dagelijks ontstaat
Tijdlek 1 – contractbeheer
Tijdlek 2 – onderhoud en storingsmeldingen
Tijdlek 3 – servicekosten en financiële afhandeling
Tijdlek 4 – ESG en compliance
Tijdlek 5 – portefeuillesturing
Wat deze tijdlekken gemeen hebben
Kerninzichten

4	Van versnippering naar operationele grip	16
4	De best presterende organisaties werken niet harder	16
4	Van afdelingen naar processen	16
5	Operationele grip begint bij informatie	16
5	Assetmanagement vraagt om samenhang	16
5	Vijf kenmerken van organisaties met operationele grip	17
6	Het Condor-model voor operationele grip	17
	Kerninzichten	18
7		
7	Hoe begin je zonder groot IT-project?	19
7	Verbetering begint niet met technologie	19
7	Begin klein, denk groot	19
8	Stap 1 – Breng de informatiestroom in kaart	19
8	Stap 2 – Standaardiseer voordat je automatiseert	20
8	Stap 3 – Verbeter vanuit de dagelijkse praktijk	20
9	Stap 4 – Meet wat er toe doet	20
	Stap 5 – Zie technologie als versneller, niet als verbeterpunt	20
10	Van verbeteren naar grip	21
10	Kerninzichten	21
10		
10	De Condor Operationele Grip Scan	22
11	Hoe volwassen is jouw vastgoedorganisatie	22
11	Operationele grip is geen eindbestemming	22
11	Doe de Operationele Grip Scan	23
12		
12	Conclusie: van versnippering naar operationele grip	24
	De uitdaging is groter dan technologie	24
13	Vijf inzichten om mee te nemen	24
13	De eerste stap hoeft niet groot te zijn	25
13		
13	Over Condor	26
14		
14		
15		
15		
15		

Waarom vastgoedbeheer steeds complexer wordt

De werkdag begint niet met vastgoed, maar met het zoeken naar informatie

Het is maandagochtend. Een assetmanager ontvangt een verzoek van een belegger om inzicht te geven in de huurcontracten die binnen twaalf maanden aflopen. Vrijwel tegelijkertijd vraagt een property manager naar de laatste afspraken over een huurprijsindexatie en wil de financiële administratie weten welke servicekosten nog moeten worden afgerekend.

Geen van deze vragen is uitzonderlijk. Sterker nog, ze behoren tot de dagelijkse praktijk van commercieel vastgoedbeheer.

Toch blijkt het beantwoorden ervan vaak minder eenvoudig dan verwacht. Contractinformatie staat in het documentmanagementsysteem, de financiële gegevens in het ERP-systeem, onderhoudsinformatie in een FMIS en aanvullende afspraken zijn terug te vinden in e-mails of spreadsheets. Voordat een medewerker daadwerkelijk antwoord kan geven, moet informatie worden verzameld, gecontroleerd en met elkaar worden vergeleken.

De uitdaging is niet dat informatie ontbreekt. De uitdaging is dat informatie verspreid is.

Deze situatie is herkenbaar voor veel vastgoedorganisaties. Naarmate portefeuilles groeien en organisaties zich ontwikkelen, neemt niet alleen de hoeveelheid data toe, maar ook het aantal systemen, processen en betrokken partijen. Daardoor verschuift een groeiend deel van de werkdag van waardecreatie naar informatiecoördinatie.

Vastgoedbeheer is fundamenteel veranderd

Commercieel vastgoedbeheer was lange tijd primair gericht op het administratief en technisch beheren van gebouwen. Hoewel deze taken nog steeds de basis vormen, is de rol van vastgoedprofessionals de afgelopen jaren aanzienlijk verbreed.

Eigenaren verwachten sneller inzicht in de prestaties van hun portefeuille. Huurders verwachten een professionele dienstverlening en snelle opvolging van meldingen. Toezichthouders stellen hogere eisen aan transparantie, duurzaamheid en verantwoording. Daarnaast neemt de hoeveelheid beschikbare data voortdurend toe, waardoor organisaties steeds meer mogelijkheden hebben om prestaties te analyseren en processen te verbeteren.

Deze ontwikkelingen veranderen het karakter van vastgoedbeheer. De vastgoedprofessional van vandaag beheert niet alleen gebouwen, maar ook informatiestromen, risico's, contractuele verplichtingen en prestaties.

Volgens de 2025 Commercial Real Estate Outlook van Deloitte behoren data en technologie inmiddels tot de belangrijkste strategische investeringsgebieden binnen de vastgoedsector (Deloitte, 2024)^[1]. Ook de Royal Institution of Chartered Surveyors benadrukt dat betrouwbare data en consistente informatievoorziening steeds belangrijker worden voor professioneel vastgoedmanagement (Royal Institution of Chartered Surveyors, 2024)^[2].

Complexiteit ontstaat zelden in één keer

Wanneer organisaties terugkijken op hun ontwikkeling, blijkt dat de huidige complexiteit meestal niet het gevolg is van één grote beslissing.

...

Praktijkvoorbeeld

Een wijziging in een huurovereenkomst moet worden verwerkt in het contractstelsel, de financiële administratie, een managementrapportage en soms ook in afzonderlijk Excel-overzicht. Iedere extra registratie vergroot de kans op verschillen tussen systemen en leidt tot extra controlewerkzaamheden.

Integendeel. Vrijwel iedere verandering was op zichzelf logisch. Er kwam een nieuwe opdrachtgever met specifieke rapportagewensen. Er werd software aangeschaft voor technisch beheer. De financiële administratie kreeg een nieuw ERP-systeem. ESG-gegevens moesten worden geregistreerd. Een medewerker ontwikkelde een Excel-overzicht om sneller inzicht te krijgen in contracten. Iedere stap loste een concreet probleem op.

Maar gezamenlijk ontstond een organisatie waarin informatie zich verspreidde over verschillende applicaties, afdelingen en bestanden.

Deze geleidelijke groei van systemen en werkwijzen is kenmerkend voor veel organisaties. De Building Lifecycle Management Initiative (BLMI) concludeert dat datafragmentatie één van de grootste belemmeringen vormt voor efficiënt vastgoedbeheer. Organisaties beschikken over grote hoeveelheden data, maar hebben moeite om deze gegevens toegankelijk, consistent en bruikbaar te maken voor besluitvorming (Building Lifecycle Management Initiative, 2025)^[3].

Meer software betekent niet automatisch meer grip

Veel organisaties reageren op toenemende complexiteit door nieuwe software te implementeren. Dat is begrijpelijk. Moderne software kan processen automatiseren, informatie toegankelijker maken en rapportages versnellen. Toch blijkt in de praktijk dat digitalisering alleen niet voldoende is.

Wanneer nieuwe applicaties worden toegevoegd zonder processen opnieuw te ontwerpen of afspraken over data te standaardiseren, ontstaat een nieuw eiland in plaats van een geïntegreerde werkwijze. Medewerkers blijven schakelen tussen systemen, gegevens handmatig controleren en informatie opnieuw invoeren.

Onderzoek naar digitale transformatie laat zien dat organisaties de grootste verbeteringen realiseren wanneer technologie wordt gecombineerd met procesoptimalisatie, heldere verantwoordelijkheden en goed databeheer (Davenport, 1993)^[4] (Hammer, 1990)^[5]. Technologie ondersteunt een proces, maar vervangt geen gebrekkige procesinrichting.

De echte uitdaging is organisatorisch

Het is daarom verleidelijk om de oorzaken van inefficiëntie te zoeken in software, IT of een gebrek aan automatisering. De literatuur laat echter een ander beeld zien.

Veel problemen ontstaan doordat informatie gedurende de levenscyclus van een vastgoedobject meerdere keren wordt vastgelegd, aangepast en gebruikt door verschillende afdelingen. Zonder duidelijke afspraken over eigenaarschap, definities en processen ontstaat onvermijdelijk verschil tussen datasets.

3 https://web.archive.org/web/20251119150941/https://blmi.org/images/downloads/Initiative_Content/state_of_data_in_cre_summary_of_key_findings.pdf

4 Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology. Boston, MA, USA: Harvard Business School Press

5 Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. Harvard Business Review, 68, pp. 104-112

Dat leidt niet alleen tot extra werk, maar ook tot minder vertrouwen in de beschikbare informatie. Medewerkers gaan gegevens controleren voordat zij besluiten nemen. Rapportages worden handmatig gevalideerd. Afdelingen ontwikkelen hun eigen overzichten om zeker te weten dat zij met de juiste cijfers werken.

Juist deze activiteiten vormen een belangrijk deel van de verborgen operationele belasting binnen vastgoedbeheer.



Kerninzichten

Aan het einde van dit hoofdstuk kunnen drie conclusies worden getrokken:

- ✓ De complexiteit van vastgoedbeheer wordt niet alleen veroorzaakt door externe ontwikkelingen, maar ook door de manier waarop organisaties hun informatie organiseren
- ✓ Naarmate systemen, processen en databronnen zich onafhankelijk van elkaar ontwikkelen, neemt de operationele belasting toe
- ✓ Digitalisering levert pas blijvende waarde op wanneer informatie, processen en verantwoordelijkheden integraal worden ingericht

De vraag is daarom niet hoeveel systemen een organisatie gebruikt. De relevante vraag is of medewerkers kunnen vertrouwen op de informatie waarmee zij dagelijks werken.

In het volgende hoofdstuk onderzoeken we waar de dagelijkse tijd in vastgoedbeheer daadwerkelijk naartoe gaat en waarom juist kleine, terugkerende handelingen een grote invloed hebben op de operationele prestaties van een organisatie.

De echte oorzaak: versnippering

Waarom tijdverlies zelden een tijdprobleem is

Wanneer vastgoedprofessionals vertellen waar hun werkdag blijft, noemen zij vaak dezelfde activiteiten: contractbeheer, onderhoud, servicekosten, rapportages of communicatie met huurders.

Maar wanneer je een laag dieper kijkt, blijkt dat deze werkzaamheden zelden de werkelijke oorzaak zijn van inefficiëntie.

Het grootste deel van de verloren tijd ontstaat niet doordat vastgoedbeheer ingewikkeld is, maar doordat medewerkers voortdurend informatie moeten zoeken, controleren en combineren voordat zij hun werk kunnen uitvoeren.

Met andere woorden: tijdverlies is meestal het symptoom. Versnippering is de oorzaak.

De paradox van modern vastgoedbeheer

Nog nooit beschikten vastgoedorganisaties over zoveel data als vandaag. Contracten, inspectierapporten, onderhoudsplanningen, financiële gegevens, ESG-indicatoren en huurdercommunicatie zijn vrijwel altijd digitaal beschikbaar.

Toch ervaren veel organisaties juist minder overzicht. Dat lijkt tegenstrijdig, maar is goed verklaarbaar. Informatie groeit sneller dan de samenhang tussen die informatie.

Nieuwe systemen worden toegevoegd, processen veranderen en afdelingen ontwikkelen hun eigen werkwijzen. Hierdoor ontstaat een situatie waarin dezelfde informatie op meerdere plaatsen wordt vastgelegd, verschillende

definities naast elkaar bestaan en medewerkers voortdurend moeten bepalen welke gegevens actueel zijn.

De Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) beschrijft dit als een sectorbrede uitdaging. In haar onderzoek naar datamanagement concludeert RICS dat de vastgoedsector nog steeds wordt gekenmerkt door versnipperde databronnen, uiteenlopende rapportageformaten en een gebrek aan centrale opslaglocaties, waardoor betrouwbare besluitvorming wordt bemoeilijkt (Royal Institution of Chartered Surveyors, 2017)^[6].

Versnippering ontstaat geleidelijk

Weinig organisaties kiezen bewust voor een versnipperd informatie-landschap. Integendeel. Vrijwel iedere beslissing is op zichzelf logisch:

1. Een VGMS wordt ingevoerd voor technisch beheer.
2. Finance implementeert een ERP-systeem.
3. Asset Management ontwikkelt een rapportagetool.
4. ESG-data wordt in een aparte applicatie geregistreerd.
5. Projectteams houden eigen Excel-overzichten bij.

Iedere oplossing ondersteunt een specifiek proces.

...

In de praktijk

Een wijziging in een huurovereenkomst moet vaak worden verwerkt in meerdere systemen. Iedere extra registratie vergroot de kans op inconsistenties, waardoor aanvullende controles noodzakelijk worden.

⁶ <https://www.rics.org/news-insights/research-and-insights/global-trends-in-data-capture-and-management-in-real-estate-and-construction>

Samen creëren zij echter een landschap waarin informatie verspreid raakt over systemen, bestanden en afdelingen.

De Building Lifecycle Management Initiative noemt deze ontwikkeling één van de grootste structurele uitdagingen binnen commercieel vastgoed. Volgens BLMI leiden datasilo's, legacy-systemen en het ontbreken van uniforme datastandaarden ertoe dat organisaties moeite hebben om informatie betrouwbaar uit te wisselen en optimaal te benutten voor besluitvorming (Building Lifecycle Management Initiative, 2025)^[7].

Wanneer informatie niet meer door het proces stroomt

De meeste organisaties richten processen logisch in. Het probleem ontstaat wanneer informatie niet automatisch met het proces meebeweegt.

Daardoor ontstaan allerlei activiteiten die geen directe waarde toevoegen:

- Documenten zoeken
- Gegevens vergelijken
- Collega's om bevestiging vragen
- Rapportages controleren
- Informatie opnieuw invoeren
- Afwijkingen corrigeren

Deze werkzaamheden lijken klein. Samen vormen zij echter een aanzienlijk deel van de dagelijkse operatie.

Thomas Davenport (1993) beschrijft dat organisaties vaak proberen processen efficiënter te maken door bestaande werkzaamheden te automatiseren. Werkelijke procesverbetering ontstaat echter pas wanneer informatie zo wordt georganiseerd dat zij het proces ondersteunt in plaats van belemmert.

Michael Hammer (1990) komt tot een vergelijkbare conclusie. Volgens hem ontstaan veel inefficiënties doordat organisaties bestaande werkprocessen digitaliseren zonder deze fundamenteel opnieuw te ontwerpen.

Meer software is niet hetzelfde als betere informatie

Digitalisering heeft vastgoedbeheer zonder twijfel vooruit geholpen. Toch blijkt uit onderzoek dat extra technologie niet automatisch leidt tot betere samenwerking of efficiëntere processen.

Een gezamenlijk onderzoek van IFMA en Autodesk laat zien dat veel organisaties nog sterk afhankelijk zijn van spreadsheets, e-mail en losse documenten voor het beheren van gebouwinformatie. Meer dan 60% van de respondenten schat dat tussen de 10% en 20% van de verspilde capaciteit direct samenhangt met onvoldoende datakwaliteit en gebrekkige systeemintegratie. Daarnaast geeft 96% aan dat betere gegevensuitwisseling tussen ontwerp, realisatie en beheer aanzienlijke meerwaarde oplevert voor de exploitatie van gebouwen (International Facility Management Association, & Autodesk, 2023)^[8].

Deze bevinding onderstreept dat de uitdaging niet ligt in de hoeveelheid beschikbare technologie, maar in de manier waarop informatie wordt georganiseerd.

Van systeemdenken naar informatiedenken

Organisaties die hun operationele prestaties verbeteren, stellen daarom niet als eerste de vraag: "Hebben we nieuwe software nodig?"

Zij beginnen met een andere vraag: "Hoe zorgen we ervoor dat informatie slechts één keer wordt vastgelegd en daarna door het hele proces beschikbaar blijft?"

Dat lijkt een klein verschil. In werkelijkheid is het een fundamentele verandering in denken. Niet systemen vormen het uitgangspunt. Informatie vormt het uitgangspunt. Pas daarna volgt de keuze voor processen en technologie.

Meer systemen	↓
Meer databronnen	↓
Meer controles	↓
Meer handmatig werk	↓
Meer fouten	↓
Minder vertrouwen in data	↓
Nog meer controles	↓
Weer terug naar het begin	↑

Versnippering



Kerninzichten

Versnippering ontstaat niet doordat organisaties te weinig informatie hebben, maar doordat informatie zich ontwikkelt in afzonderlijke systemen, processen en afdelingen.

Daardoor verschuift een groeiend deel van de werkdag van waardecreatie naar coördinatie. De grootste winst zit daarom niet in méér software, maar in een organisatie waarin informatie betrouwbaar, eenduidig en beschikbaar is gedurende de volledige levenscyclus van een vastgoed-object.

In het volgende hoofdstuk onderzoeken we wat deze versnippering organisaties daadwerkelijk kost. Niet alleen in uren, maar ook in kwaliteit van besluitvorming, beheerkosten en operationele slagkracht.

De prijs van versnippering

Waarom de grootste kostenpost nergens in de boekhouding staat

Een contract dat niet direct gevonden kan worden. Een rapportage die pas na meerdere controles wordt gedeeld. Een huurder die moet wachten op een antwoord omdat verschillende afdelingen eerst moeten afstemmen welke informatie juist is.

Geen van deze situaties leidt afzonderlijk tot een grote financiële tegenvaller. Toch vormen juist dit soort dagelijkse onderbrekingen een structurele belasting voor vastgoedorganisaties.

De prijs van versnippering zit niet in één grote fout, maar in honderden kleine handelingen die zich iedere dag herhalen. Medewerkers zoeken naar informatie, controleren gegevens, stemmen af met collega's en herstellen verschillen tussen systemen. Deze werkzaamheden voegen weinig directe waarde toe voor huurders, opdrachtgevers of beleggers, maar vragen wel capaciteit, aandacht en tijd. Juist daardoor blijft de werkelijke impact vaak onzichtbaar.

De verborgen kosten van coördinatie

Naarmate organisaties groeien, neemt niet alleen de omvang van de portefeuille toe, maar ook de hoeveelheid afstemming die nodig is om processen goed te laten verlopen.

Een wijziging in een huurovereenkomst raakt bijvoorbeeld verschillende disciplines. Property Management verwerkt de wijziging administratief, Finance past de facturatie aan, Asset Management gebruikt de informatie voor prognoses en een technisch beheerder wil weten of de wijziging gevolgen heeft voor onderhoudsafspraken.

Wanneer iedere afdeling met een eigen dataset werkt, ontstaat extra coördinatie.

Onderzoek van de International Facility Management Association en Autodesk laat zien dat organisaties een aanzienlijk deel van hun operationele capaciteit verliezen doordat gebouwinformatie verspreid is over verschillende systemen. Respondenten geven aan dat een betere uitwisseling van informatie gedurende de volledige levenscyclus van gebouwen leidt tot efficiëntere processen, minder herstelwerk en betere besluitvorming (International Facility Management Association, & Autodesk, 2023)^[9].

Met andere woorden: de kosten zitten niet alleen in het werk zelf, maar vooral in de afstemming die nodig is om het werk mogelijk te maken.

Minder vertrouwen betekent meer controles

Wanneer medewerkers niet zeker weten of gegevens volledig of actueel zijn, ontstaat een voorspelbare reactie.

1. Zij gaan controleren.
2. Een contract wordt nogmaals nagelezen.
3. Een rapportage wordt naast een Excelbestand gelegd.
4. Een collega wordt gevraagd om cijfers te bevestigen.
5. Een manager vraagt om een extra controle voordat een besluit wordt genomen.

Deze controles zijn begrijpelijk. Zij verminderen immers het risico op fouten. Tegelijkertijd vergroten zij de werkdruk.

De Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) constateert dat veel vastgoedorganisaties moeite hebben om data consistent vast te leggen en uit te wisselen. Hierdoor ontstaan verschillen tussen databronnen, waardoor medewerkers minder vertrouwen krijgen in de beschikbare informatie en vaker eigen controles uitvoeren (Royal Institution of Chartered Surveyors, 2017)^[10].

Op termijn ontstaat een vicieuze cirkel. Hoe minder vertrouwen er is in data, hoe meer controles plaatsvinden. En hoe meer controles plaatsvinden, hoe duurder het proces wordt.

De impact op besluitvorming

Versnippering heeft niet alleen gevolgen voor de dagelijkse operatie.

Ook de kwaliteit van besluitvorming komt onder druk te staan.

Vastgoedorganisaties nemen voortdurend beslissingen over investeringen, onderhoud, huurprijsaanpassingen, verduurzaming en portefeuilleontwikkeling. Al deze besluiten zijn afhankelijk van betrouwbare informatie.

Wanneer rapportages zijn opgebouwd uit verschillende databronnen of handmatig moeten worden samengesteld, kost het meer tijd om tot een besluit te komen. Bovendien neemt de kans toe dat verschillende afdelingen met verschillende cijfers werken.

Uit de Global Real Estate Technology Survey van JLL blijkt dat veel vastgoedorganisaties wel investeren in technologie, maar moeite hebben om de verwachte waarde te realiseren. Eén van de belangrijkste oorzaken is dat data en processen onvoldoende op elkaar aansluiten, waardoor stuurinformatie versnipperd blijft en besluitvorming wordt vertraagd (JLL, 2023)^[11].

Technologie versnelt besluitvorming alleen wanneer de onderliggende informatie betrouwbaar is.

Afhankelijkheid van individuele medewerkers

Een minder zichtbaar gevolg van versnippering is de groeiende afhankelijkheid van individuele kennis.

Vrijwel iedere vastgoedorganisatie kent medewerkers die precies weten:

- Waar een specifiek document staat
- Welke spreadsheet gebruikt moet worden
- Welke uitzondering geldt voor een bepaalde huurder
- Welke rapportage de juiste cijfers bevat

Zij vormen onmisbare schakels in de organisatie. Maar juist daarin schuilt een risico.

Wanneer kennis vooral in hoofden, mailboxen of persoonlijke bestanden zit, wordt continuïteit afhankelijk van individuele medewerkers. Bij ziekte, vertrek of pensionering gaat niet alleen capaciteit verloren, maar vaak ook essentiële kennis over processen en afspraken.

Volgens de Data Management Body of Knowledge (DAMA-DMBOK2) is dit een klassiek kenmerk van organisaties waarin data governance onvoldoende is ontwikkeld. In zulke organisaties is informatie persoonsgebonden in plaats van procesgebonden (DAMA International, 2022)^[12].

Versnippering beperkt innovatie

De vastgoedsector investeert volop in digitalisering, kunstmatige intelligentie en voorspellende analyses.

¹⁰ <https://www.rics.org/news-insights/research-and-insights/global-trends-in-data-capture-and-management-in-real-estate-and-construction>

¹¹ <https://www.jll.com/en-us/insights/global-real-estate-technology-survey-2023>

¹² The DAMA Guide to the Data Management Body of Knowledge. Basking Ridge, NJ: Technics Publications

Deze ontwikkelingen hebben één belangrijke overeenkomst:
Zij zijn afhankelijk van betrouwbare data.

Wanneer contractinformatie verspreid is, onderhoudsgegevens onvolledig zijn of definities tussen afdelingen verschillen, wordt het moeilijk om nieuwe technologie effectief toe te passen.

McKinsey concludeert dat organisaties die waarde creëren met AI zich onderscheiden door de kwaliteit van hun datafundament. Niet de technologie zelf bepaalt het succes, maar de mate waarin gegevens toegankelijk, betrouwbaar en goed georganiseerd zijn (McKinsey & Company, 2023)^[13].

Voor vastgoedorganisaties betekent dit dat versnippering niet alleen de huidige operatie belemmert, maar ook toekomstige innovatie vertraagt.

De prijs van versnippering

De gevolgen van versnippering versterken elkaar. Wat begint als een zoektocht naar informatie, groeit uit tot een organisatiebreed vraagstuk.

De prijs van versnippering:

Gevolg	Effect op de organisaties
Meer coördinatie	Hogere operationele kosten
Minder vertrouwen in data	Extra controles en dubbel werk
Langzamere besluitvorming	Minder bestuurlijke slagkracht
Persoonsafhankelijke kennis	Grotere continuïteitsrisico's
Moeizame innovatie	Beperkte inzet van AI en automatisering

Opvallend is dat geen van deze gevolgen op zichzelf ontstaat. Zij zijn allemaal terug te voeren op dezelfde onderliggende oorzaak: informatie die zich sneller ontwikkelt dan de processen waarin zij wordt gebruikt.



Kerninzichten

Versnippering kost vastgoedorganisaties veel meer dan tijd alleen. Zij leidt tot hogere operationele kosten, minder betrouwbare besluitvorming, grotere afhankelijkheid van individuele medewerkers en een lager vermogen om te innoveren. De grootste prijs wordt echter betaald in bestuurlijke slagkracht. Organisaties beschikken wel over data, maar kunnen die niet altijd omzetten in informatie waarop met vertrouwen kan worden gestuurd.

De logische vervolgvraag is daarom niet of versnippering impact heeft, maar waar deze impact zich het duidelijkst manifesteert.

In het volgende hoofdstuk brengen we de vijf grootste tijdlekken binnen commercieel vastgoedbeheer in kaart en laten we zien hoe deze dagelijks ontstaan.

De 5 grootste tijdlekken in commercieel vastgoedbeheer

Waar operationele verspilling dagelijks ontstaat

Versnippering is geen abstract probleem. Zij manifesteert zich iedere dag opnieuw in processen die voor vastgoedorganisaties essentieel zijn. Contracten moeten worden beheerd, storingen afgehandeld, servicekosten verrekend en managementrapportages opgesteld. Op papier lijken dit afzonderlijke werkzaamheden. In de praktijk hebben zij één belangrijke overeenkomst: ze zijn afhankelijk van betrouwbare, actuele en goed toegankelijke informatie.

Wanneer die informatie verspreid is over meerdere systemen, bestanden of afdelingen, ontstaan kleine onderbrekingen in het werkproces. Medewerkers zoeken naar documenten, controleren gegevens, voeren informatie opnieuw in of stemmen af met collega's. Individueel lijken deze handelingen beperkt. Gezamenlijk vormen zij een aanzienlijk deel van de operationele belasting.

In dit hoofdstuk bespreken we de vijf meest voorkomende tijdlekken binnen commercieel vastgoedbeheer en laten we zien waarom zij ontstaan.

Tijdleek 1 – Contractbeheer

Een huurovereenkomst vormt de basis voor vrijwel alle commerciële en operationele processen. Toch is contractinformatie in veel organisaties verdeeld over meerdere systemen. De overeenkomst zelf staat in een documentmanagementsysteem, financiële afspraken zijn verwerkt in het ERP-systeem en aanvullende afspraken zijn terug te vinden in e-mails of allonges.

Hierdoor ontstaan vragen zoals:

- Welke versie van het contract is actueel?
- Is de laatste indexatie verwerkt?
- Zijn alle aanvullende afspraken meegenomen?

Medewerkers besteden hierdoor onnodig tijd aan het controleren van gegevens voordat zij kunnen handelen.

Gevolgen:

- Gemiste indexaties.
- Langere doorlooptijden bij vragen van huurders.
- Extra controles voorafgaand aan facturatie.
- Afhankelijkheid van individuele dossierkennis.

Tijdleek 2 – Onderhoud en storingsmeldingen

Een storing lijkt op het eerste gezicht een technisch vraagstuk. In werkelijkheid is een snelle afhandeling afhankelijk van informatie.

De behandelaar wil bijvoorbeeld weten:

- Welke installaties aanwezig zijn
- Welke onderhoudshistorie beschikbaar is
- Welke leverancier verantwoordelijk is
- Welke contractafspraken gelden
- Of vergelijkbare meldingen eerder zijn gedaan

Wanneer deze informatie verspreid is, duurt iedere melding langer dan noodzakelijk.

Onderzoek van de IFMA en Autodesk laat zien dat organisaties die gebouwinformatie beter over de volledige levenscyclus beheren efficiënter samenwerken en minder tijd besteden aan het verzamelen en controleren van gegevens (International Facility Management Association, & Autodesk, 2023)^[14].

Gevolgen:

- Langere oplostijden
- Meer afstemming met leveranciers
- Hogere onderhoudskosten
- Minder tevreden huurders

Tijdlek 3 – Servicekosten en financiële afhandeling

Servicekosten behoren tot de meest arbeidsintensieve processen binnen vastgoedbeheer.

Voor een correcte afrekening moeten gegevens uit verschillende bronnen worden gecombineerd, waaronder:

- Contractafspraken
- Leveranciersfacturen
- Verbruiksgegevens
- Verdeelsleutels
- Mutaties gedurende het boekjaar

Wanneer deze informatie niet eenduidig beschikbaar is, ontstaat een proces waarin veel handmatige controles noodzakelijk zijn.

Niet alleen kost dit tijd, ook de kans op discussies met huurders neemt toe wanneer de herkomst van bedragen niet eenvoudig kan worden onderbouwd.

Gevolgen:

- Langere doorlooptijden
- Hogere administratieve lasten
- Meer correcties
- Toename van vragen en bezwaren

Tijdlek 4 – ESG en compliance

Nieuwe wet- en regelgeving vraagt steeds vaker om betrouwbare en herleidbare informatie over gebouwen, energieprestaties en duurzaamheid.

Voor veel organisaties betekent dit dat gegevens uit uiteenlopende bronnen moeten worden samengebracht.

Denk aan:

- Energielabels
- Onderhoudsinformatie
- Gebouwkenmerken
- CO₂-uitstoot
- Leveranciersgegevens

Wanneer deze gegevens niet consistent worden beheerd, kost iedere rapportage opnieuw veel tijd. Bovendien neemt het risico toe dat informatie onvolledig of niet actueel is.

Volgens de RICS vormt datakwaliteit een belangrijke voorwaarde voor betrouwbare rapportages en professioneel vastgoedmanagement (Royal Institution of Chartered Surveyors, 2017)^[15].

Gevolgen:

- Tijdrovende rapportages
- Meer handmatige controles
- Grotere kans op fouten
- Hogere auditlast

Tijdleek 5 – Portefeuillesturing

De laatste jaren verschuift vastgoedbeheer steeds meer van operationeel beheer naar strategische portefeuillesturing. Directies willen inzicht in:

- Leegstand
- Contractrisico's
- Onderhoudsachterstanden
- Rendement
- Verduurzamingsopgaven

Dat vraagt om actuele, consistente stuurinformatie.

Wanneer rapportages worden samengesteld uit verschillende databronnen, ontstaat een vertraagd beeld van de werkelijkheid. Bestuurders nemen dan besluiten op basis van informatie die al verouderd kan zijn of waarvan de betrouwbaarheid eerst moet worden vastgesteld. Juist hier wordt zichtbaar dat versnippering niet alleen een operationeel probleem is, maar ook een strategisch vraagstuk.

Gevolgen:

- Tragere besluitvorming
- Minder betrouwbare prognoses
- Beperkte sturingsmogelijkheden
- Meer afhankelijkheid van handmatige analyses

Wat deze tijdlekken gemeen hebben

Hoewel de vijf tijdlekken betrekking hebben op verschillende processen, kennen zij dezelfde onderliggende oorzaak. Niet de werkzaamheden zelf kosten de meeste tijd. De tijd gaat verloren in het zoeken, controleren, combineren en valideren van informatie.

Daarmee wordt duidelijk dat contractbeheer, onderhoud, servicekosten, ESG en portefeuillesturing geen afzonderlijke problemen zijn. Zij zijn verschillende uitingen van hetzelfde organisatievraagstuk: informatie die niet meebeweegt met het proces.



Kerninzichten

De vijf grootste tijdlekken binnen commercieel vastgoedbeheer verschillen in uitvoering, maar hebben een gezamenlijke oorzaak: versnipperde informatie.

Organisaties die uitsluitend afzonderlijke processen optimaliseren, boeken vaak slechts beperkte winst. De grootste verbeteringen ontstaan wanneer informatie over de volledige levenscyclus van vastgoed eenduidig wordt beheerd en beschikbaar is voor alle betrokken disciplines.

In het volgende hoofdstuk laten we zien hoe organisaties die hierin succesvol zijn hun processen anders organiseren en welke principes daarbij steeds terugkomen.

Van versnippering naar operationele grip

De best presterende organisaties werken niet harder

Wanneer organisaties hun vastgoedbeheer willen verbeteren, wordt de oplossing vaak gezocht in nieuwe software, extra dashboards of aanvullende rapportages.

Toch blijkt uit onderzoek dat organisaties met een hoge operationele prestatie niet per se méér technologie gebruiken. Zij onderscheiden zich vooral door de manier waarop zij hun processen organiseren.

Zij besteden minder tijd aan het zoeken, controleren en afstemmen van informatie en meer tijd aan werkzaamheden die daadwerkelijk waarde toevoegen voor huurders, opdrachtgevers en de vastgoedportefeuille.

Dat verschil ontstaat niet vanzelf. Het is het resultaat van bewuste keuzes over processen, informatie en verantwoordelijkheden.

Van afdelingen naar processen

Veel vastgoedorganisaties zijn historisch georganiseerd rondom afdelingen. Property Management, Finance, Technisch Beheer en Asset Management hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheden, systemen en rapportages.

Hoewel deze inrichting logisch is, sluit zij niet altijd aan op de manier waarop vastgoed daadwerkelijk wordt beheerd.

Een huurovereenkomst doorloopt immers meerdere afdelingen. Een storingsmelding raakt verschillende disciplines. En een investering heeft gevolgen voor techniek, financiën én portefeuillemanagement.

Volgens het overzichtsartikel van Markus Kohlbacher (Kohlbacher, 2010)^[16] behalen organisaties betere prestaties wanneer zij processen centraal stellen in plaats van afzonderlijke afdelingen. Procesgeoriënteerde organisaties realiseren onder meer kortere doorlooptijden, hogere kwaliteit, betere klanttevredenheid en efficiëntere samenwerking.

Voor vastgoedbeheer betekent dit dat niet de afdeling, maar de volledige levenscyclus van een object het uitgangspunt vormt.

Operationele grip begint bij informatie

Processen functioneren alleen wanneer de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar is. Dat betekent niet dat alle gegevens in één applicatie moeten worden opgeslagen. Wel betekent het dat iedere medewerker moet kunnen vertrouwen op dezelfde werkelijkheid.

Contractinformatie, onderhoudsgegevens, financiële administratie en managementinformatie moeten logisch met elkaar verbonden zijn. Zodra medewerkers eerst moeten bepalen welke versie van een document klopt of welke rapportage leidend is, verschuift de aandacht van vastgoedbeheer naar informatiebeheer.

Assetmanagement vraagt om samenhang

De internationale norm ISO 55000 beschrijft assetmanagement als een gecoördineerde manier waarop organisaties waarde realiseren uit hun bedrijfsmiddelen gedurende de volledige levenscyclus. Daarbij staan niet afzonderlijke systemen centraal, maar de samenhang tussen organisatie-doelen, processen, informatie en besluitvorming (International Organization for Standardization, 2024)^[17].

Voor vastgoedorganisaties betekent dit een fundamentele verschuiving. Gebouwen vertegenwoordigen pas waarde wanneer de informatie die nodig is om deze gebouwen te beheren betrouwbaar, actueel en toegankelijk is. Daarmee wordt informatie zelf een strategisch bedrijfsmiddel.

Vijf kenmerken van organisaties met operationele grip

Uit de literatuur over assetmanagement, procesoriëntatie en informatie-management komen vijf kenmerken steeds terug.

Informatie wordt één keer vastgelegd

Gegevens worden geregistreerd bij de bron en vervolgens hergebruikt gedurende het volledige proces. Hierdoor verdwijnen dubbele registraties en neemt de kans op fouten af.

Processen volgen de levenscyclus van vastgoed

Werkzaamheden worden niet ingericht rondom afdelingen, maar rondom de activiteiten die gedurende de levenscyclus van een vastgoedobject plaatsvinden. Daardoor ontstaan minder overdrachtsmomenten.

Verantwoordelijkheden zijn expliciet

Voor iedere belangrijke dataset is duidelijk wie eigenaar is. Dat voorkomt discussies over definities, actualiteit en kwaliteit.

Besluitvorming is gebaseerd op dezelfde informatie

Rapportages ontstaan niet door gegevens handmatig samen te voegen. Zij zijn een logisch resultaat van de dagelijkse operatie. Hierdoor neemt het vertrouwen in managementinformatie toe.

Verbeteren is continu

Operationele grip is geen project. Nieuwe wetgeving, veranderende klantwensen en groeiende portefeuilles vragen voortdurend om kleine verbeteringen. Succesvolle organisaties beschouwen procesverbetering daarom als een vast onderdeel van hun bedrijfsvoering.

Het Condor-model voor operationele grip

Op basis van best practices en praktijkervaring onderscheiden we vijf volwassenheidsniveaus:

Niveau	Kenmerk	Dagelijkse praktijk
Reactief	Informatie is versnipperd	Veel zoeken, controleren en herstellen
Georganiseerd	Processen zijn beschreven	Afdelingen werken grotendeels zelfstandig
Verbonden	Informatie beweegt mee met processen	Minder overdrachten en minder dubbel werk
Datagedreven	Besluiten zijn gebaseerd op betrouwbare informatie	Rapportages zijn grotendeels geautomatiseerd
Voorspellend	Informatie ondersteunt proactieve besluitvorming	Organisatie stuurt vooruit in plaats van achteraf

Het model laat zien dat operationele grip niet wordt bepaald door de hoeveelheid technologie, maar door de mate waarin informatie, processen en besluitvorming met elkaar verbonden zijn.



Kerninzichten

Organisaties die hun vastgoedbeheer succesvol verbeteren, beginnen niet met software, maar met de inrichting van hun processen en informatievoorziening. Technologie speelt daarin een belangrijke rol, maar is nooit het vertrekpunt.

Operationele grip ontstaat wanneer medewerkers kunnen vertrouwen op dezelfde informatie, processen logisch zijn ingericht en besluitvorming wordt ondersteund door consistente data.

In het volgende hoofdstuk onderzoeken we hoe organisaties kunnen bepalen waar zij vandaag staan en welke eerste verbeterstappen de grootste impact hebben.



Hoe begin je zonder groot IT-project?

Verbetering begint niet met technologie

Na het lezen van de vorige hoofdstukken kan de indruk ontstaan dat het oplossen van versnippering een omvangrijk digitaliseringstraject vereist. In de praktijk blijkt juist het tegenovergestelde.

Organisaties die hun vastgoedbeheer succesvol verbeteren, beginnen zelden met een softwareselectie. Zij beginnen met het begrijpen van hun eigen processen.

- Waar ontstaat dubbel werk?
- Welke informatie wordt meerdere keren vastgelegd?
- Waar wachten medewerkers op elkaar?
- Welke gegevens worden steeds opnieuw gecontroleerd?

Pas wanneer deze vragen zijn beantwoord, wordt duidelijk waar verbetering daadwerkelijk nodig is. Procesverbetering is daarmee geen IT-vraagstuk, maar een organisatievraagstuk.

Het American Productivity & Quality Center (American Productivity & Quality Center)^[18] benadrukt al jarenlang dat organisaties die structureel beter presteren, eerst hun processen inzichtelijk maken voordat zij investeren in technologie. Een gemeenschappelijk proceskader helpt organisaties om inefficiënties zichtbaar te maken, prestaties te vergelijken en verbeteringen doelgericht door te voeren.

Begin klein, denk groot

Een veelvoorkomende valkuil bij digitalisering is de ambitie om alles tegelijk te verbeteren. In de praktijk leidt dat vaak tot lange implementaties, hoge verwachtingen en beperkte resultaten.

Succesvolle organisaties kiezen juist voor een stapsgewijze aanpak. Niet de volledige organisatie verandert in één keer. Eén proces wordt verbeterd. Daaruit worden lessen getrokken. Vervolgens wordt de aanpak uitgebreid naar andere processen.

Deze manier van werken sluit aan bij het principe van continual improvement: het voortdurend verbeteren van processen door kleine, beheersbare stappen te zetten in plaats van te wachten op één grote verandering. Dit principe vormt de basis van veel moderne managementsystemen en kwaliteitsstandaarden (IMAI, 1986)^[19].

Stap 1 – Breng de informatiestroom in kaart

Veel organisaties kennen hun processen. Veel minder organisaties kennen hun informatiestromen. Toch ontstaat juist daar het grootste deel van de verspilling.

Stel daarom niet als eerste de vraag: “Welke software gebruiken we?” Maar:

- Waar ontstaat informatie?
- Wie gebruikt deze informatie?
- Waar wordt dezelfde informatie opnieuw ingevoerd?
- Waar ontstaan wachttijden?
- Waar vinden controles plaats?

Alleen al het visualiseren van deze informatiestroom maakt verborgen inefficiënties zichtbaar.

¹⁸ <https://www.apqc.org/>

¹⁹ Kaizen: The key to Japan's competitive success. McGraw-Hill

Stap 2 – Standaardiseer voordat je automatiseert

Een veelgemaakte fout is het automatiseren van een proces dat eigenlijk nog niet goed is ingericht. Daardoor worden inefficiënte werkwijzen sneller uitgevoerd, maar niet beter. Procesverbetering begint daarom met standaardisatie.

Pas wanneer duidelijk is:

- Welke gegevens nodig zijn
- Wie verantwoordelijk is
- Wanneer informatie wordt vastgelegd
- Welke definities worden gebruikt

Heeft automatisering daadwerkelijk toegevoegde waarde

Stap 3 – Verbeter vanuit de dagelijkse praktijk

De beste ideeën voor procesverbetering ontstaan zelden in de bestuurskamer. Ze ontstaan bij medewerkers die dagelijks met de processen werken.

- Property managers weten waar zij informatie missen
- Technisch beheerders weten welke gegevens telkens opnieuw moeten worden opgezocht
- Finance weet waar controles nodig zijn voordat facturen kunnen worden verzonden

Door deze praktijkkennis structureel te benutten, ontstaat een veel realistischer beeld van waar de grootste verbeterkansen liggen.

Stap 4 – Meet wat ertoe doet

Verbeteren zonder te meten is lastig. Maar niet alles hoeft gemeten te worden.

Begin met enkele eenvoudige indicatoren, zoals:

- Tijd die nodig is om contractinformatie te vinden
- Doorlooptijd van storingsmeldingen
- Aantal handmatige correcties
- Tijd voor het opstellen van managementrapportages
- Aantal systemen dat nodig is om één proces uit te voeren

Deze indicatoren laten zien waar de grootste operationele winst te behalen is.

Volgens APQC gebruiken organisaties die succesvol verbeteren gestandaardiseerde procesmetingen om prestaties objectief te vergelijken en verbeteringen te prioriteren (American Productivity & Quality Center)^[20].

Stap 5 – Zie technologie als versneller, niet als vertrekpunt

Wanneer processen duidelijk zijn ingericht en informatie betrouwbaar beschikbaar is, kan technologie haar volledige waarde leveren.

Software ondersteunt dan niet alleen de uitvoering van processen, maar maakt ook betere samenwerking, betrouwbaardere rapportages en snellere besluitvorming mogelijk.

De volgorde is daarbij essentieel:

- Begrijp het proces
- Organiseer de informatie
- Standaardiseer de werkwijze
- Automatiseer waar dat waarde toevoegt

Organisaties die deze volgorde omdraaien, lopen het risico bestaande inefficiënties te digitaliseren in plaats van op te lossen.

Van verbeteren naar grip

Het terugdringen van versnippering is geen eenmalig project. Nieuwe wetgeving, veranderende klantverwachtingen en groeiende vastgoedportefeuilles vragen om een organisatie die zich voortdurend kan aanpassen.

Operationele grip ontstaat daarom niet door één grote implementatie, maar door een cultuur waarin processen regelmatig worden geëvalueerd en verbeterd.

De vraag is uiteindelijk niet: “Hebben we de juiste software?” Maar: “Kunnen onze medewerkers zonder onnodig zoeken, controleren en afstemmen hun werk uitvoeren?”

Wanneer het antwoord op die vraag 'ja' is, ontstaat ruimte voor wat werkelijk belangrijk is: het creëren van waarde voor huurders, opdrachtgevers en de vastgoedportefeuille.



Kerninzichten

- ✓ Procesverbetering begint met inzicht, niet met technologie
- ✓ Kleine, stapsgewijze verbeteringen leveren vaak meer op dan grootschalige verandertrajecten
- ✓ Standaardiseren gaat vooraf aan automatiseren
- ✓ De dagelijkse praktijk van medewerkers is de belangrijkste bron voor verbetering
- ✓ Technologie levert pas maximale waarde wanneer processen en informatie op orde zijn

In het volgende en laatste inhoudelijke hoofdstuk kun je met behulp van de Operationele Grip Scan beoordelen hoe volwassen jouw organisatie is en welke verbeterstappen de grootste impact hebben.

De Condor Operationele Grip Scan

Hoe volwassen is jouw vastgoedorganisatie?

In de voorgaande hoofdstukken hebben we gezien dat operationele inefficiëntie zelden ontstaat door één groot probleem. Veel vaker is zij het gevolg van tientallen kleine onderbrekingen in de dagelijkse praktijk. Medewerkers zoeken naar informatie, controleren gegevens, stemmen af met collega's en herstellen verschillen tussen systemen.

Deze activiteiten lijken vanzelfsprekend. Toch zeggen zij veel over de manier waarop een organisatie haar vastgoedbeheer heeft ingericht. De vraag is daarom niet alleen waar tijd verloren gaat, maar vooral waarom dat gebeurt. Om daarbij te helpen, ontwikkelden wij de **Condor Operationele Grip Scan**.

Deze scan is geen wetenschappelijke test en ook geen audit. Het is een praktisch hulpmiddel waarmee organisaties kunnen bepalen in welke mate informatie, processen en samenwerking bijdragen aan effectief vastgoedbeheer.

De vijf pijlers van operationele grip.

De scan is opgebouwd rond vijf pijlers die in de literatuur over procesmanagement, assetmanagement en datamanagement steeds terugkomen.

1. Data
2. Processen
3. Samenwerking
4. Sturing
5. Ontwikkeling

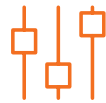
Operationele grip is geen eindbestemming

Geen enkele organisatie behaalt permanent de hoogste score: wetgeving verandert, portefeuilles groeien, nieuwe klanten stellen andere eisen en technologie ontwikkelt zich.

Operationele grip is daarom geen project met een einddatum, maar een continu proces van verbeteren.

Organisaties die daarin investeren, creëren niet alleen efficiëntere processen, maar ook meer wendbaarheid, betrouwbaardere besluitvorming en een betere basis voor toekomstige ontwikkelingen.

In het afsluitende hoofdstuk vatten we de belangrijkste inzichten uit dit whitepaper samen en laten we zien hoe organisaties de stap kunnen zetten van versnippering naar duurzame operationele grip.



Doe de Condor Operationele Grip Scan

Het is een praktisch hulpmiddel waarmee organisaties kunnen bepalen in welke mate informatie, processen en samenwerking bijdragen aan effectief vastgoedbeheer.

Operationele Grip Scan

Ben je benieuwd hoe jouw organisatie ervoor staat of wil je sparren over de uitkomsten van de Operationele Grip Scan? Wij gaan graag met je in gesprek.



Conclusie: van versnippering naar operationele grip

De uitdaging is groter dan technologie

Vastgoedbeheer is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd.

Organisaties beheren grotere en complexere portefeuilles, moeten voldoen aan strengere wet- en regelgeving en worden geconfronteerd met een groeiende behoefte aan actuele en betrouwbare stuurinformatie.

Om die ontwikkelingen te ondersteunen, zijn in veel organisaties nieuwe systemen, applicaties en databronnen toegevoegd. Dat heeft veel opgeleverd, maar ook een nieuwe uitdaging gecreëerd.

Niet een gebrek aan informatie. Maar een gebrek aan samenhang.

In deze whitepaper hebben we laten zien dat operationele inefficiëntie zelden ontstaat doordat vastgoedbeheer zelf complex is. De grootste verliezen ontstaan wanneer informatie niet meebeweegt met het proces. Medewerkers besteden daardoor onnodig tijd aan zoeken, controleren, afstemmen en herstellen - werkzaamheden die weinig directe waarde toevoegen voor huurders, opdrachtgevers of de vastgoedportefeuille.

De conclusie is daarom helder: **operationele grip begint niet bij technologie, maar bij de manier waarop informatie, processen en mensen met elkaar zijn verbonden.**

Vijf inzichten om mee te nemen

1 – Tijdsverlies is een symptoom

Het grootste deel van de dagelijkse inefficiëntie ontstaat niet door de complexiteit van het werk, maar door de manier waarop informatie wordt georganiseerd. Wanneer medewerkers voortdurend gegevens moeten zoeken of controleren, ligt de oorzaak meestal dieper dan het proces zelf.

2 – Versnippering raakt de hele organisatie

Versnippering beperkt zich niet tot één afdeling of één applicatie. De gevolgen zijn zichtbaar in contractbeheer, onderhoud, financiële processen, ESG-rapportages en strategische portefeuillesturing. Juist omdat dezelfde informatie door meerdere disciplines wordt gebruikt, heeft iedere verbetering een organisatiebrede impact.

3 – Betrouwbare informatie is een strategisch bedrijfsmiddel

Gebouwen vertegenwoordigen waarde. Maar zonder betrouwbare informatie wordt het steeds moeilijker om die waarde optimaal te beheren. Organisaties die beschikken over consistente en actuele gegevens kunnen sneller besluiten nemen, beter sturen op risico's en effectiever inspelen op veranderingen.

4 – Procesverbetering gaat vooraf aan automatisering

Nieuwe technologie kan processen versnellen. Zij kan echter geen versnipperde werkwijze oplossen. Duurzame verbetering ontstaat wanneer processen eerst worden vereenvoudigd, verantwoordelijkheden worden verduidelijkt en informatie logisch wordt georganiseerd. Pas daarna kan technologie haar volledige waarde leveren.

5 – Operationele grip is een continu proces

Er bestaat geen eindpunt waarop vastgoedbeheer “af” is. Nieuwe wetgeving, veranderende marktomstandigheden, groeiende portefeuilles en technologische ontwikkelingen vragen om organisaties die zich voortdurend kunnen aanpassen.

Operationele grip vraagt daarom niet om één groot veranderproject, maar om een cultuur waarin verbeteren onderdeel is van de dagelijkse praktijk.

De eerste stap hoeft niet groot te zijn

Veel organisaties stellen verbeteringen uit omdat zij verwachten dat een fundamentele verandering alleen mogelijk is via een omvangrijk implementatietraject. Onze ervaring en de besproken literatuur laten iets anders zien.

De grootste verbeteringen beginnen vaak met een eenvoudige vraag:

- Welke informatie leggen wij vandaag meerdere keren vast?
- Waar zoeken medewerkers het vaakst naar gegevens?
- Welke controles voeren we uit omdat we de informatie niet volledig vertrouwen?
- Welke rapportages kosten onevenredig veel tijd?

Het beantwoorden van deze vragen maakt de grootste verbeterkansen zichtbaar. Niet omdat alle problemen direct worden opgelost, maar omdat de organisatie inzicht krijgt in de oorzaken achter de dagelijkse werkdruk.

Bij Condor geloven we dat goed vastgoedbeheer begint met betrouwbare informatie en goed ingerichte processen.

Daarom ontwikkelen wij oplossingen die vastgoedorganisaties helpen om informatie, processen en samenwerking met elkaar te verbinden. Niet met technologie als doel op zich, maar als middel om medewerkers beter te ondersteunen, besluitvorming te versterken en meer grip te krijgen op de dagelijkse praktijk.

Iedere organisatie is anders. Daarom begint een verbeteringstraject bij ons nooit met een demonstratie van software, maar met een goed begrip van de processen, uitdagingen en ambities van de organisatie.

Want pas wanneer de oorzaak van de dagelijkse inefficiëntie duidelijk is, kan technologie werkelijk waarde toevoegen.

Ben je benieuwd hoe jouw organisatie ervoor staat of wil je sparren over de uitkomsten van de Operationele Grip Scan? Wij gaan graag met je in gesprek.

Want organisaties die grip krijgen op hun informatie, krijgen uiteindelijk ook meer grip op hun vastgoed.

Over Condor

Condor ontwikkelt software voor professioneel vastgoedbeheer.

Het platform helpt organisaties wereldwijd hun rendement te verhogen door vastgoedprocessen slimmer, transparanter en toekomstbestendig te organiseren. Zo worden teams structureel ontzorgd en kunnen organisaties zich volledig richten op hun maatschappelijke én commerciële doelstellingen, zonder geleefd te worden door complexe vastgoedprocessen en administratie.

Het all-in-one cloudplatform brengt onderhoud, financiën en compliance samen in één geïntegreerde omgeving. Organisaties in retail, residentieel, kantoren, logistiek, technische dienstverlening, bouw, overheid, onderwijs en zorg gebruiken Condor om vastgoedprocessen efficiënter in te richten en datagedreven beslissingen te nemen. Dankzij de modulaire opbouw, naadloze koppelingen, slimme workflows en AI-toepassingen ondersteunt Condor toekomstbestendig vastgoedbeheer.

CONDOR

Oliemolenhof 106
3812 PB Amersfoort

info@condor.nl
www.condor.nl



De meest complete software
voor vastgoedbeheer

