

Een visie op de rol van ISO 55000 bij service management

De contractor 'in control'

Sinds 2014 is er een nieuwe norm voor asset management: ISO 55000. Met deze norm kunnen organisaties hun fysieke bedrijfsmiddelen, de assets, integraal beheren. Dat is belangrijk voor het beheersen van prestaties, risico's en kosten. En het is handig voor het uitbesteden van het asset-beheer aan contractors, zoals service providers. Luc de Laat, directeur van CMS Asset Management, geeft zijn visie op de rol van ISO 55000 bij service management.

Van bezit naar gebruik. Service management en de wens van de asset owner veranderen. Langzaam maar zeker verschuift het asset beheer 'van bezit naar gebruik'. Luc de Laat: 'Het gaat steeds meer om het leveren van een prestatie, zoals 'doorstromen van de weg' of 'beschikbare verlichting', dan om alleen de uitvoering zoals wegonderhoud. De service provider krijgt meer een regierol dan een uitvoerende rol. Hij zal de asset owner moeten ontzorgen. Dat vraagt om controleerbaar werk. ISO 55000 helpt daarbij.'

ISO 55000 als kapstok. 'ISO 55000 is een geaccrediteerde kapstok om je asset management aan op te hangen. Bij het uitbesteden van je asset-beheer helpt de norm om de verwachtingen tussen de asset owner en de service provider helder te krijgen. Je spreekt immers dezelfde taal. Als asset owner houd je beter controle op je contractor, de service provider. En als contractor kun je beter aansluiten op de processen van je klant en kun je efficiënter werken als al je klanten volgens hetzelfde asset managementsysteem werken. Winwin dus.'

Optimaliseren onderhoudsconcepten 2.0

Net als bij andere waterschappen gaat CMS bij Brabantse Delta de bestaande onderhoudsconcepten optimaliseren: onderhoudsconcepten 2.0.

Het optimaliseren van onderhoudsconcepten doen we als volgt. Eerst worden de 'blinde vlekken' in kaart gebracht. Daarbij komen zowel de onderhoudsrisico's als de onderhoudsproces- en mensgerelateerde risico's aan bod. Na het opsporen van de hiaten, beschrijven we de risico's ervan en volgen er voorstellen voor het oplossen van de hiaten. Een vast onderdeel is de optimalisatie van de bestaande onderhoudsconcepten. Daarvoor worden de data uit het OBS geanalyseerd. De kennis-experts uit de organisatie worden betrokken bij het traject via workshops. Deze zijn bedoeld om de analyses en de methode toe te lichten en om informatie bij de mensen op te halen om de analyses aan te vullen en keuzes voor de toekomst te maken. Optimalisatie kan tot flinke kostenbesparingen leiden.

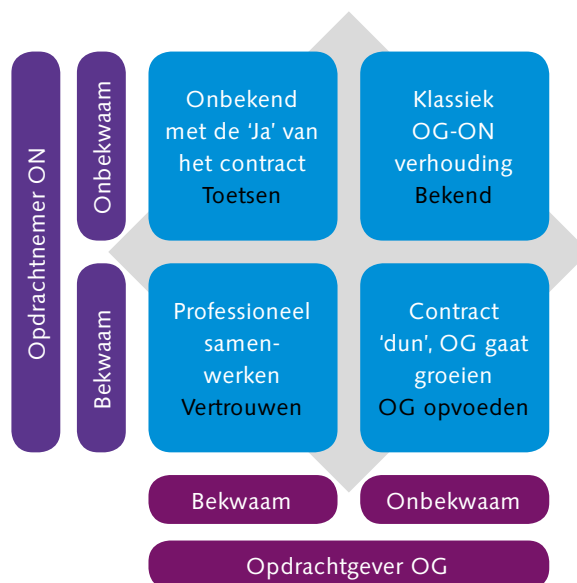


Samen beter

CMS zet haar kennis in voor haar klanten en partners in de branche. Maar we zoeken ook bewust bedrijven waarmee we een aanvullende dienst kunnen creëren. Dimensys is zo'n partij.

Soms vraagt een klant om een mobiele oplossing of app rondom asset management. Dan kunnen we samen met Dimensys helpen. Dimensys implementeert ICT-technologie; zij creëert oplossingen die de brug slaan tussen de ICT en de mens, bijvoorbeeld in de vorm van app's. Daarnaast implementeren ze o.a. SAP, Microsoft en Primavera. Omdat we beide 'de mens' centraal stellen, kunnen we meerwaarde creëren. CMS met de kennis van asset management, Dimensys met de kennis van de informatietechnologie.

Wij delen onze kennis ook graag met u. Bel of mail Luc de Laat, 073 - 648 05 63 of ldlaat@cmsam.nl.



Service provider van de toekomst. 'De asset owners hebben service providers nodig die integraal meedenken, op strategisch en tactisch niveau. Maar er zijn ook service providers nodig die gespecialiseerd zijn in één (operationele) dienst, zoals wegmarkeringen aanbrengen. De service providers moeten kiezen. De integrale service provider zal net als de asset owner georganiseerd moeten zijn volgens ISO 55000. De gespecialiseerde service provider zal meestal als opdrachtnemer van de integrale service provider zijn dienst uitvoeren.'

Bewust bekwaam uitbesteden. 'Zorg bij het uitbesteden van het asset beheer dat beide partijen bekwaam zijn in asset management om discussie achteraf te voorkomen. Toets als opdrachtgever van tevoren of de service provider bekwaam is door bijvoorbeeld een gap-analyse uit te (laten) voeren. En zorg als opdrachtgever dat je bekwaam bent en de juiste zaken vraagt om een onnodig hoge inschrijfprijs te voorkomen. Als je bijvoorbeeld RAMS als eis stelt zonder dit SMART te definiëren, kan dit tot discussie achteraf leiden. En als de opdrachtgever steeds bekwaamer wordt, zal hij alsnog andere eisen willen stellen. Ook dat kan tot discussie leiden. Ik zie dan als taak voor de contractor om de opdrachtgever mee te nemen in de kennis over de assets.' En wat als beide partners onbekwaam zijn? 'Dan is een klassiek contract beter', aldus De Laat. ●

“Asset management gaat verder dan de contractperiode. Leg dus ook vast wat je van je contractor verwacht om risico's na de contractperiode te voorkomen.”

Het gat gedicht?

Zijn wij klaar voor ISO 55000? Welke gaten moeten we dichten? De Defensie Pijpleiding Organisatie (DPO), onderdeel van het ministerie van Defensie, wilde dat weten. CMS Asset Management zocht het voor ze uit. Samen met Lloyds Register.

De DPO verzorgt het transport van brandstof naar militaire vliegvelden door een buizen netwerk in de grond. DPO is gecertificeerd op milieunorm ISO 14001. Daar sluit ISO 55000 volgens DPO op aan. Mevrouw Daniëlla Jansen, hoofd Staf Licence to Operate van DPO, neemt ons mee in hun verkenning. "We wilden weten hoe ons asset management ervoor staat. We vroegen CMS om een gap-analyse. Onze ambitie was een plan van aanpak om de gaten te dichten. Maar het liep iets anders dan onze ambitie."

"Denk goed na over wat je wil doen met de uitkomst van de gap-analyse"

CMS voerde een gap-analyse uit op de ISO 55000-norm, aangevuld met een kennis- en cultuurmeting. Het gaat namelijk om het systeem én aandacht voor de mens. Want een systeem staat of valt met de (juiste) inzet van de mensen die ermee werken. Jansen: "Voor de gap-analyse deed CMS een documentenonderzoek. Daarna volgden interviews met mensen uit de organisatie,

van MT tot werkoveral. En workshops-sessies zorgden voor de rest van de informatie. Het project verliep volgens verwachting."

"De gaps zaten daar waar we die verwachtten."



"Uit de analyse blijkt dat we eerst het begrip asset management moeten begrijpen en leren hanteren. ISO 55000 vraagt erom na te denken over leiderschap en de organisatie daarop in te richten. We moeten dus eerst de asset managementprincipes invoeren."

Komt er nu een plan van aanpak om de gaten te dichten? "Voorlopig niet. We waren te ambitieus en staan aan de vooravond van een grote reorganisatie. Dus het is nu niet het juiste moment om het ISO 55000-managementsysteem te implementeren."

DPO gaat wel verder, maar langzamer. "We starten met een programma om asset management, conform ISO 55000, te integreren in het meerjarenbeleid. Onze missie, visie en strategie worden herijkt, met daarin de asset managementprincipes. Vanuit die basis gaan we de organisatie verder inrichten." ●

Demonstratie brand blussen met een Chinook

DE MENS ACHTER CMS



Marco Aberkrom (1964) is sinds 2012 consultant bij CMS. Zijn vrije tijd is gevuld met zijn gezin, sport, muziek maken, lezen en ontwerpen en aanpassen van huis en tuin.

"Bij CMS komen al mijn verschillende werkervaringen samen. Na mijn studie Informatica, ging ik als IT'er aan de slag. Daarna werkte ik als groepsleider aan ontwikkeling van beheer en onderhoud van systemen en tot slot ben ik als procesverbeteraar op verschillende plekken aan de gang geweest met ISO 9000 en LEAN-6Sigma. Dat gaf mij inzicht in hoe processen en werkwijze gezamenlijk kunnen worden omgebogen met doelstellingen en nieuwe eisen en wensen. Bij asset management speelt dat allemaal een rol. In ons team van professionals stimuleren we elkaar en versterken we gezamenlijk CMS-modellen en presentaties."

Marco helpt klanten met het verbinden van de strategische uitgangspunten aan de plannen voor de operatie. In veel organisaties is het beleid nauwkeurig omschreven en is het beheer en onderhoud efficiënt ingericht. Maar het lijken vaak twee aparte stromen die niet altijd eenzelfde richting hebben. Asset management helpt die afstemming tot stand te brengen en op orde te houden. Dit draagt bij aan inzicht en effectiviteit. "Het is erg leuk om te constateren dat na verloop van tijd de betrokken groepen de verbanden ook gaan zien, elkaar gaan opzoeken en samen nog meer willen bereiken."

Marco Aberkrom

E maberkrom@cmsam.nl

COLOFON

CIRCULAR - NUMMER 2 - 2014

Circular is de nieuwsbrief van CMS Asset Management en wordt verspreid onder beslissers in de sectoren water, maritiem, infrastructuur, procesindustrie, food en overheid. De nieuwsbrief verschijnt drie keer per jaar. U kunt zich kosteloos abonneren op deze nieuwsbrief via het redactiesecretariaat: Janou de Bekker, E jdbekker@cmsam.nl.

Tekst: Carlen Ponsen, Bilthoven
Foto: Ministerie van Defensie, IStock
Vorm: De Code, 's-Hertogenbosch
Druk: EC Druk, Oosterhout

CMS Asset Management BV
De Grote Beer 47, 5215 MR 's-Hertogenbosch
T 073 648 05 63, E info@cmsam.nl
www.cmsassetmanagement.nl

AGENDA

- | | |
|------------------------|---|
| 13 en 20 november 2014 | Cursus Onderhoudsconcepten RCM-II
<i>Module 2: Implementatie RCM-II</i> |
| 20 november 2014 | Cursus Asset management
<i>Module 2: Business case</i> |
| 21 november 2014 | Najaarscongres KNW en Wateropleidingen
www.waternetwerknl |
| 2 december 2014 | Cursus Power Suite
<i>Module 2: toepassing en voorbeelden</i> |
| 20 t/m 23 januari 2015 | InfraTech, Ahoy Rotterdam
<i>Kaarten aanvragen via info@cmsam.nl</i> |
| 21 t/m 23 april 2015 | Maintenance NEXT, Ahoy Rotterdam
<i>Kaarten aanvragen via info@cmsam.nl</i> |

CMS organiseert of levert een bijdrage aan bovengenoemde agenda-items. Kijk op www.cmsam.nl/cursussen of e-mail naar info@cmsam.nl

De onderhoudsorganisatie van de toekomst

Op 12 juni hielden CMS en Dimensys een themamiddag rond de onderhoudsorganisatie van morgen. Leo van Dongen (NedTrain / Universiteit van Twente) vertelde hoe een goede samenwerking op het raakvlak van techniek, proces en organisatie, succes oplevert. Hij gebruikte voorbeelden uit het onderhoud van spoorwagematerieel. Joanne Tigelaar (Dimensys IT & Business Consulting) gaf aan hoe zij de onderhoudsmonteur van de toekomst ziet. CMS-directeur Luc de Laat gaf zijn visie op hoe service providers kunnen omgaan met de ISO 55000-normering. Hij vertelde dat ISO 55000 door asset owners wordt gebruikt om hun organisaties in te richten en wat een serviceprovider daarmee kan. Kijk voor de presentaties in het bijbehorende nieuwsbericht op www.cmsam.nl/nieuws. ●