‘MET ONZE INNOVATIES ONTZORGEN WE ONTWIKKELAARS EN GEBRUIKERS’

Ondanks economische tegenwind zal ook 2020 een goed jaar voor **KONE Nederland** worden, voorziet **algemeen directeur Harold Bussing**. Onder zijn leiding ondergaat het liftbedrijf een transitie van een hardcore techniekbedrijf naar een servicegerichte dienstverlener die digitalisering als middel inzet.

KONE is actief in de hele levenscyclus van liften, roltrappen en automatische deuren; van nieuwbouw tot service, modernisering en vervanging. Harold Bussing, sinds 2015 algemeen directeur van KONE Nederland, kijkt tevreden terug op het afgelopen jaar. ‘Voor KONE was 2019 een prima jaar met mooie projecten en een goed gevulde orderportefeuille. Ook de vooruitzichten zijn goed. In 2020 gaan we ondanks de lager voorspelde economische groei uit van eenzelfde orderboek. Mijn voornaamste doel is om volgend jaar de verwachtingen van onze klanten te overtreffen. Ook willen we winstgevend groeien, zodat we op een duurzame manier kunnen blijven innoveren.’

Van welke referentieprojecten kunnen we KONE kennen?

‘KONE is van origine een Fins bedrijf en wereldwijd actief. Eind jaren tachtig zijn we in Nederland sterk gegroeid door de overname van Starlift. Daarna hebben we het bedrijf en de marktpositie verder uitgebouwd tot een goed renderend bedrijf met nu circa 900 werknemers. In Nederland zijn we op alle vlakken marktleider. We doen veel grote en prestigieuze projecten. Zo hebben we in Rotterdam vrijwel alle gebouwen op de Kop van Zuid van liften voorzien, inclusief De Rotterdam. In Amsterdam hebben we op de Zuidas en het Oosterdokseiland een belangrijke bijdrage geleverd aan de people flow in deze gebouwen. In het nieuwe hoofdkantoor van Booking.com zullen straks ook onze oplossingen te bewonderen zijn. Ook ProRail en Schiphol zijn belangrijke afnemers van liften en roltrappen. Een andere mooie referentie waar we de gehele people flow verzorgen is de Markthal in Rotterdam.’

Wat is belangrijker; gelukkige klanten of medewerkers?

‘Ik ben pas gelukkig als beiden dat zijn. KONE heeft een goede relatie met zijn klanten door ze goed en vroegtijdig advies te geven. Door zo vroeg mogelijk aan te sluiten bij een project, kunnen we de bouwer en ontwikkelaar ontzorgen en geld laten besparen. Goed persoonlijk contact is ook van groot belang in de vastgoedsector. Daarom bezoeken we veel vastgoedbeurzen, zijn we lid van de Dutch Green Building Council en van de Stichting Hoogbouw. Het hebben van gelukkige werknemers vind ik even belangrijk. Dat lukt ons door ze in hun kracht te brengen en veel verantwoordelijkheid te geven. Gelukkig is KONE een geliefde werkgever. In 2018 stonden we 104e op een wereldwijde ranglijst van 2.000 beste werkgevers. Ik kan dat zelf beamen. Het directeurschap is een drukke, veeleisende baan. Maar het geeft me zoveel voldoening dat ik dagelijks fluitend naar het werk ga.’

Profiteert KONE ook van de hoogbouwhausse?

‘We hebben een grote focus op binnensteden. De trend is dat grote steden de hoogte in gaan. Zo installeren we in Rotterdam voor U-Vastgoed het liftconcept voor woontoren Cooltower van 150 meter hoog. Voor Provast doen we het liftontwerp van de woontorens Monarch III in het Beatrixkwartier te Den Haag. Ook Eindhoven doet volop mee. Hier staan we Being en RED bij met de dit jaar gestarte bouw van de Bunkertoren, een woontoren van 100 meter bovenop het voormalige studentencentrum van de TU Eindhoven. Hoogbouwrenovatie is ook een grote tak van sport. Zo voorzien we het World Port Center en het WTC Rotterdam van nieuwe liften en hebben we de liften in het ABN Amro-hoofdkantoor op de Zuidas onlangs gerenoveerd. Op deze wijze dragen we ook ons steentje bij in de verduurzaming van bestaand vastgoed.

Heeft KONE te maken met vertraging of zelfs uitstel van vastgoedprojecten?

‘Tot nu toe kunnen ontwikkelaars de gestegen bouwkosten compenseren met hogere woningprijzen. Maar veel nieuwe ambitieuze projecten komen moeizaam van de grond. Ik merk dat veel projecten stil komen te liggen door een personeelstekort, extreme kostenstijging, steeds strengere duurzaamheidseisen en nu ook door de stikstofproblematiek. Om een haalbare businesscase te maken, zijn duurzame oplossing en efficiëntie noodzakelijk. Zelf hebben we er nog geen last van. We zijn een laat-cyclisch bedrijf. Ons werk begint in het algemeen pas twee jaar na verlening van de bouwvergunning. In 2019 en 2020 hebben we daarom nog volop werk. Als de huidige problemen aanhouden en verergeren, merken we het effect vanaf 2021.’

Verwacht u in 2020 een nieuwe vastgoedcrisis?

‘We zitten nu weliswaar op de top van de markt. Maar de situatie is niet te vergelijken met 2008. De rente is zeer laag en centrale banken blijven stimuleren. Ook de brexit pakt dankzij de komst van nieuwe bedrijven tot nu toe positief uit voor de Nederlandse vastgoedmarkt. Natuurlijk maak ik me zorgen over de handelsoorlog tussen China en de VS. Maar de motor achter onze groei is de verstedelijking en die blijft in rap tempo doorgaan. Elke dag groeien steden mondiaal met 200.000 mensen. Voor die mensen zijn gebouwen nodig. Mocht het toch tot een crisis komen en de nieuwbouwmarkt valt stil, dan is KONE uitermate crisisbestendig. Onze omzet bestaat voor meer dan de helft uit service en onderhoud. Zo onderhouden we een

flink deel van de in totaal 100.000 liften in Nederland. Ook de renovatiemarkt is groot. Veel liften uit kantoren van 20 jaar oud zijn toe aan vervanging of renovatie.'

Heeft KONE last van bezuinigende ontwikkelaars?

'Nee, KONE probeert zijn vastgoedpartners juist te helpen met innovaties die de kosten drukken. Zo plaatsen we in de Cooltower tot 100 meter drie liften en voor de laatste 50 meter nog maar twee. Hierdoor wordt de toren bovenin ranker en kunnen de penthouses een groter oppervlakte krijgen. Ook zijn we in staat smallere liftkernen te realiseren door optimaal gebruik te maken van de ruimte in de liftschacht. Elke m2 besparing vermenigvuldigt met het aantal verdiepingen betekent voor een ontwikkelaar substantieel meer verhuurbare meters. Onze R&D-afdeling is altijd op zoek naar trends en nieuwe behoeftes. KONE staat dan ook als enige liften- en roltrappenbedrijf al jaren in de door zakentijdschrift Forbes gepubliceerde top 100 van 's werelds meest innovatieve bedrijven.'

Veraangenamen innovaties ook het leven van de gebruikers?

'Zeker. KONE levert niet alleen de liften maar ontzorgt de toekomstige gebruikers. Met KONE Advanced People Flow zorgen we dat mensen zich zo efficiënt mogelijk verplaatsen om bottlenecks te voorkomen. KONE Residential Flow zorgt ervoor dat bewoners eenvoudig toegang krijgen tot hun gebouw, buitendeuren gaan automatisch open en de lift staat al klaar met de thuisverdieping geselecteerd. Ook is er een mogelijkheid dat bewoners met hun smartphone gasten kunnen verwelkomen en direct toegang kunnen verlenen tot het gebouw. Naast het gemak verhoogt het gebruik van deze innovaties de waarde van het gebouw. Door gebruik te maken van de nieuwste technologie worden gebouwen slimmer en daardoor ook aantrekkelijker voor potentiële huurders en kopers. Dat betekent kostenbesparing voor de bouwer, die nu niet in elk appartement een separate intercom of videofoon hoeft aan te leggen. En het is handig voor de bewoner die bezoekers vanaf de bank binnen kan laten. Eenzelfde app hebben we voor kantoorgebruikers. Een werknemer kan de lift al oproepen vanuit de auto. De app geeft aan over hoeveel seconden de lift er is, naar welke etage je wil en welke route je daarna moet nemen.'

Past KONE ook artificial intelligence toe in zijn systemen?

'Met IBM hebben we met behulp van big data, computer learning en monteurs-input een systeem opgezet van voorspellend onderhoud, genaamd KONE 24/7 Connected Services. Hiervoor maken wij gebruik van het zelflerende en steeds slimmere Watson IoT-platform. Wereldwijd sturen onze liften data naar dit platform. Dat wordt ook steeds slimmer dankzij de invoer van steeds meer data. Deze informatie wordt geanalyseerd en op basis hiervan worden patronen ontdekt. Wordt er een afwijking geconstateerd op een patroon, dan stuurt het systeem – nog voordat er stilstand kan optreden - een melding naar de monteur. In de toekomst gaat deze melding ook direct naar het magazijn; dan wordt het benodigde onderdeel automatisch verzameld en bij de monteur met een nachtservice in de auto geleverd. De lift en roltrap geven dus zelf aan wanneer ze wat nodig hebben. Daardoor is kwartaalonderhoud niet meer nodig. Bewoners hebben veel minder last van liftstilstand. En retailers draaien meer omzet. Want als de roltrap van een warenhuis langdurig in storing staat, kunnen retailers al gauw tonnen omzet mislopen.'

Heeft robotica ook zijn weg gevonden naar KONE Nederland?

'We gaan nog meer inzetten op innovatie. Zo zullen we steeds vaker gebruik maken van robots. We werken samen met robotmaker Savioke. KONE heeft een interface met de lift gemaakt en gekoppeld aan een gebouwenapp. Zo rijden er in Edge Olympic al robots rond die gasten ophalen en met de lift naar de juiste etage en kamer brengen. Ook in het ziekenhuis van Sittard hebben we een robot die de medicijnkar rondrijdt en zelf de lift bedient. De robots zijn ook actief in hotels waar ze roomservice verzorgen. Voor vastgoedmanagers hebben we een applicatie ontwikkeld waarmee ze de live-status van hun liften kunnen zien.'

Wat is het meest waardevolle dat u dit jaar heeft gedaan?

'Wat me nu spontaan te binnenschiet, is de jaarlijkse sollicitatietraining die ik geef op een vmbo. De zoektocht naar jong talent is heel belangrijk. Omdat technisch personeel schaars is, leiden we ze bovendien zelf op in ons eigen trainingscentrum. Mensen blijven het belangrijkste asset van KONE. 'Zonder de kennis en kunde van onze vakmensen zijn we nergens.'

TERUGBLIK 2019

Wat was de belangrijkste les uit 2019
'Als iets te moois is om waar te zijn, dan is het dat meestal ook. Natuurlijk is ratio belangrijk bij het maken van beslissingen. Maar de ervaring heeft mij geleerd om vooral op je gevoel af te gaan.'

Welk cijfer geef je 2019
'Een 7. Door het stikstofbesluit, de toenemende bouwkosten en het tekort aan goed technisch personeel hebben we met bovengemiddelde uitdagingen te maken.'

Wat staat er op de agenda voor 2020
'Verder werken aan klant- en medewerkerstevredenheid. De digitalisering gaat ons volgend jaar helpen onze service te verbeteren. Voor onze medewerkers betekent dit meer inzicht wat de prioriteiten zijn, wat onze klanten meer transparantie zal opleveren.'

Wat is je droom voor de toekomst
'Ik ben niet zo'n dromer. Maar als ik dan toch iets mag wensen, is dat we beter gaan beseffen dat we deze wereld in bruikleen hebben. Als het om het milieu gaat, zullen niet alleen kleine beetjes helpen.'

EXTRA VRAGEN 2019

Beste zakenlunch of diner:
Met relaties na een middagje golfen een sateetje eten.

Mooiste deal:
Een goed onderkomen gevonden voor onze voormalige afdeling Gevelonderhouds-installaties.

Beste beurs:
Provada, het moment om met veel mensen even bij te praten.

Grootste verlies:
Ik heb niets verloren. Je wint of je leert.

Opvallendste nieuws:
De vrijgevigheid van de mens bij het redden van de Notre Dame in Parijs

VOORUITBLIK 2020

Waar ga je meer tijd en aandacht aan schenken:
Aan sport (golf) en gezin.

Grootste uitdaging:
Tijd vrijmaken voor sport en gezin. Ik moet er gewoon tijd voor vrijmaken, dan lukt het. Zo heb ik afgelopen jaar het voetbalteam mijn zoon getraind.

Waar kijk je naar uit:
Naar de zomer.

Wat ga je anders aanpakken:
Ik denk dat je continu zaken anders moet aanpakken; je oude manier van doen brengt je namelijk geen nieuwe inzichten.