

D&B THE FACILITY GROUP
HESTER VAN DEN BEUKEL-KOEN, *chief operating officer*

MET HIGH-END DIENSTVERLENING LEGT D&B DE ZACHTE EN VERBINDENDE KANT VAN KANTORENVASTGOED BLOOT

Hester van den Beukel-Koen is de onzichtbare maar onmisbare schakel in het levensgeluk van ontelbare kantoorwerknemers. Als chief operating officer (COO) van D&B The Facility Group weet ze vastgoed, interieurdesign en hospitality te culminereren in de ultieme kantoorbeleving. 'Als we voor een wow-effect zorgen en iedereen blij naar kantoor gaat, is onze missie geslaagd.'

‘ONZE D&B-MENSEN HEBBEN VAN NATURE EEN GROTE GASTGERICHTHEID, EEN MODUS VAN ALLES OPLOSSEN EN ZIJN GEWEND AAN MULTITASKING’

Een zegen zal Van den Beukel-Koen de coronapandemie zeker nooit noemen. Daarvoor heeft ze zelf teveel leed gezien. Maar dat covid voor een positieve ommekeer heeft gezorgd op de kantoorvloer, is volgens haar onmiskenbaar. ‘Corona voelt als iets van lang vervlogen tijden, maar voorjaar 2022 deed ik mijn D&B-sollicitatie nog met mondkapje op. De covid-impact op de kantorenmarkt is naar mijn overtuiging blijvend. De grootste verandering is de noodzaak van een aantrekkelijke werkomgeving. Dat is bij D&B niet aan dovemansoren gericht. Een prettige werksfeer creëren, een kantoor activeren en een community opbouwen is onze corebusiness. Voorheen was facilitair management bij hen de belangrijkste bijzaak. Nu zien ze het als de belangrijkste trigger tot werkgeluk en werkbeleving. Dat is wat D&B beoogt met de beste valet parking, F&B-formules, receptie, beveiliging, schoonmaak en facility management.’

WAARMAKEN POTENTIE

Met een kleine 1.500 werknemers bedienen de COO en haar collega’s vanuit Amstelveen de top van het bedrijfsleven en vastgoedsector. Vastgoedprofessionals weten D&B steeds beter te vinden, constateert ze. ‘Waar we pre-covid opdrachtgevers nog moesten overtuigen van onze meerwaarde is dat post-covid soms bijna andersom. We krijgen veel vragen van projectontwikkelaars, beleggers en grote corporates hoe hun papieren kantoorconcept in de praktijk te brengen. D&B gaat echter voornamelijk in zee met opdrachtgevers met high end-kantoren in de G5 die een uitgesproken visie op hun kantoor hebben. Ons doel is namelijk echt het verschil maken, zodat een kantoor zijn potentie waarmaakt en zijn gebruikers een wow-effect ervaren en elke dag blij naar kantoor gaan. Zonder goede wisselwerking en dezelfde ambitie lukt dat simpelweg niet. Die strategie betaalt zich uit. Bijna al onze diensten laten double digit groei zien. De huurderstevredenheid is hoog. Laatst gaf ASML ons nog een 8,5 voor hospitality. Onze retentiegraad ligt boven de 95 procent; zo kunnen we bestaande relaties uitbouwen, weten we waar een opdrachtgever tegenaan loopt en hoe we elkaar kunnen versterken.’

MULTI SERVICE-PROPOSITIE

Het belangrijkste element in de D&B-strategie is de multi service-benadering, stelt ze. ‘Hoe meer diensten wij kunnen uitvoeren, hoe groter de impact die D&B op de kantoorbeleving heeft. In onze propositie bieden we ons nu steevast aan als multi service-dienstverlener; op single service-tenders tekenen we niet meer in. In steeds meer gebouwen rollen we onze multi service-propositie uit, waarbij we tot zes specialismes aan elkaar verbinden tot een gestroomlijnde dienstverlening met veel synergie. D&B is bovendien in staat de hele portefeuille van een opdrachtgever te bedienen, of het nu kleine of grote panden zijn. Het liefst gaan we lange verbintenissen aan om samen iets moois te ontwikkelen en op te bouwen. Samen maken we een strak concept dat naadloos aansluit op de gewenste look&feel van het kantoor. Bij ons is het geen vast format of trucje. Wij zijn echte mensen die zich inleven in een klant en voelen en zien wat nodig is en werkt. D&B duikt in het DNA van de opdrachtgever, koppelt zijn visie aan de onze en komt met een tailormade-oplossing.’

VERKLEINEN LEEGSTAND

Kunnen kantooreigenaren zich D&B in de huidige slechte markt financieel permitteren? ‘Lange verbintenissen zijn in deze sector lastig vanwege kortlopende huurcontracten, een lastige markt en veel geschuif met panden. Sommige kantoerbeleggers hebben bovendien harde klappen gekregen van de coronacrisis, rentestijging en hoge leegstand. Ook de inflatie helpt niet, met servicekosten die door het dak gaan. Maar juist bij leegstand kan D&B het tij keren. Met aantrekkelijke voorzieningen en duidelijkheid over de servicekosten is een bedrijf namelijk sneller geneigd te tekenen. Dat beseffen eigenaren ook. Als wij met een nieuw spannend label of een innovatie komen, is er bij vastgoedpartijen altijd ruimte om te experimenteren en testen. Waar grote corporates behoudender en risicomijdender zijn, loopt de vastgoedsector namelijk voorop met ondernemerschap, innovatie en experimenteren. Zo mogen wij in WTC Amsterdam van de eigenaar nieuwe duurzaamheidsconcepten testen. Ook is er veel animo voor ons nieuwe cateringlabel Loaf, een receptie en barista ineen.’



Wat helpt is dat Loaf voor onze opdrachtgevers heel laagdrempelig, goedkoop en zonder risico is, terwijl de belevingsimpact groot is.’

THE CUBE

Dat heeft zich vertaald in mooie overeenkomsten met nieuwe opdrachtgevers, laat de D&B-COO weten. ‘In Amsterdam zoals in gebouwen Antonian en The Valley, maar ook in steden als Eindhoven, Rotterdam en Den Haag. Een mooie recente toevoeging aan onze portefeuille is Central Park Utrecht, het nieuwbouwkantoor van 90 meter hoog aan Utrecht Centraal met een dakpark op 45 meter. In Rotterdam bedienen we Lyondell-Basell met een multi servicepakket. In kantoor The Cube in Den Haag Ypenburg zijn we begin september gestart.

TotalEnergies heeft hier drie Haagse kantoren samengevoegd. D&B neemt de hospitality, security, schoonmaak en F&B-concepten We Canteen en straks ook Loaf voor zijn rekening. We krijgen nu al positieve feedback. Dat is mede te danken aan onze service manager, die elk D&B-team begeleidt. Hij of zij is niet alleen de verbindende schakel tussen onze mensen, maar ook tussen de huurders en de kantooreigenaar. D&B werkt veel met horecamensen. Zij hebben van nature een grote gastgerichtheid en zijn gewend aan multitasking en een modus van alles oplossen. Hun werkgeluk is ons dierbaar. Als ze goed in hun vel zitten, zetten ze met plezier die extra stap voor de huurders. Om die reden ga ik veel locaties af om te kijken hoe het met ze gaat.’



HESTER VAN DEN BEUKEL-KOEN

COO D&B the Facility Group

VOORAL BEZIG MET:

Onze teams bij onze opdrachtgevers zo goed mogelijk hun werk kunnen laten doen en 5* experience bieden als 1 team **WIL BEREIKEN:**

De beste mensen op de beste werkplek

OVER TIEN JAAR:

Heb ik nog steeds de leukste baan van NL

HET KANTOORMOMENT VAN DE DAG:

Begin van de dag binnenkomen op kantoor en even een rondje door ons kantoor om iedereen gedag te zeggen. Of binnenkomen bij een team op locatie natuurlijk!

LEUKSTE COLLEGA:

Ik kan niet kiezen!

BUITEN DE DEUR NAAR:

Mooie vastgoed- of kantoorlocaties

EEN DEAL MET/OVER:

TotalEnergies, ons meest recent gestartte team waarin we al onze services aanbieden en ook de beveiliging doen

DE BELANGRIJKSTE

ECONOMISCHE

ONTWIKKELING:

De zorgen om de arbeidsmarkt, het vinden van de beste mensen terwijl het leven steeds duurder

wordt voor iedereen

ZORGEN VOOR/OVER:

Onze teams die elke dag hard werken om het onze gasten en bezoekers naar de zin te maken, waarbij de werkdruk soms hoog is

NIET VERGETEN:

Tijd voor mezelf, gezin en vrienden! En 'schakeltijd'

ONMISBAAR: Plannen! En koffie natuurlijk ;-)

BELANGRIJKSTE PERSOON/ PERSONEN:

Mijn gezin

WEGGEVEN:

Negativiteit

AANVAARDEN:

Iedereen heeft zijn eigen verhaal

VERANDEREN:

Soms meer kunnen vertragen en beschouwen

VRIJE TIJD:

Gezin, vrienden, duiken, creatief bezig zijn, wandelen

WELK CIJFER GEEF JE 2023:

7,5

DE BELANGRIJKSTE LES WAS:

Dat D&B een prachtig bedrijf is om voor te werken

MOOIESTE MOMENT:

Ons 30-jarig bestaan vieren met opdrachtgevers en collega's

BESTE ZET:

Meer investeren in onze medewerkers

MOOIESTE DEAL:

O.a. TotalEnergies

BESTE ZAKELIJKE

BIJENKOMST:

Ons klantevent @ Valley

OPVALLENDSTE NIEUWS:

Dat er nog op veel te veel plekken op de wereld verschrikkelijke dingen gebeuren

GROOTSTE IRRITATIE:

Mensen die denken in problemen

LEUKSTE SPONTANE

ONTMOETING:

Binnenstappen op onze locaties om het team te ontmoeten

AAN WIE GEËRGED:

Mezelf

HET MEEST GELEERD VAN:

De mensen om mij heen met wie ik elke dag mag werken

TOPSERIE:

Kijk ik niet.....

SPORTIEVE HOOGTEPUNT:

's Nachts 25 km wandelen om bekendheid en fondsen te werven in de strijd tegen ALS

BESTE BOEK:

Female Fix

BESTE AANKOOP:

Nieuwe snijplotter

VAKANTIE:

Met gezin naar Portugal

LEUKSTE DINER:

Chefs table @ 't Ganzenest

BESTE SONG:

Why tell me why

INSPIREREND:

Mijn dochter van 6

AFSCHEID:

Van mensen die te vroeg en te snel het leven moesten loslaten

KIPPENVEL:

Met 400 collega's in Westerunie ons 30-jarig bestaan vieren.

DJ en saxofonist die die avond weergaloos hebben afgesloten

ONVERSLAANBAAR:

Niemand

HARTVERWARMEND:

Samen met een groep fijne mensen meelopen aan de ALS Sunrise Walk

SPORTMAATJE:

Onderwatersportvereniging Amphibius

ZORGWEKKEND:

Onrecht en geweld in de wereld, dichtbij en ver weg

GELUK:

Mijn gezin, familie en vrienden

AFZIEN:

Files

GROOTSTE ONDEUGD:

Chardonnay en/of cheese onion chips

MEEST GELACHEN:

Met de Bingo Bimbo's (don't ask)

GROOTSTE IRRITATIE:

Rommel en negativiteit, fatalisme

ALLERGEZONDSTE:

Plantaardige yoghurt met fruit

WAT IS JE PLAN VOOR 2024:

D&B verder helpen ontwikkelen naar de meest onderscheidende partij in de facilitaire en vastgoedmarkt

WAT IS JE GROOTSTE UITDAGING:

De beste mensen vinden, boeien en vasthouden

WAT GA JE ANDERS DOEN IN 2024:

Files meer ontwijken

WAAR VERHEUG JE JE OP:

Er een mooi jaar van maken, mooie herinneringen en reizen maken

WAAR ZIE JE HET MEEST

TEGENOP:

Als mijn geliefden problemen, zorgen of ziekte ervaren

WAAR GA JE MEER TIJD AAN

BESTEDEN:

Schakeltijd, minder multitasken, meer anders plannen en vrije momenten creëren

'DOOR DE SERVICEBELEVING VAN VASTGOED VOOROP TE ZETTEN, KAN D&B HET IMAGO VERZACHTEN EN HET MAATSCHAPPELIJKE DRAAGVLAK VERGROTEN'

D&B dingt in een aantal tenders ook mee naar nieuwe grote opdrachten. 'Hopelijk vallen die onze kant op. Overigens doen we ook mee aan pitches van vastgoedeigenaren voor potentiële huurders. Dan leggen we uit hoe we de kantoorbeleving neerzetten, doen een inspiratietour langs gebouwen met de beste serviceconcepten of laten onze chefkok mooie gerechtjes maken. Bij Amsterdamse gebouwen als Valley en Antonian hebben we zo meerdere zoekende bedrijven over de streep kunnen trekken. Maar het moet ook leuk blijven en niet altijd een commercieel belang hebben. Zo nodigen we vastgoedbeslissers tijdens de Provada uit voor een boottocht met lunch. Of organiseren we leuke borrels en events op bijzondere locaties bij klanten als de skylounge in Valley of de ASML-lounge in het PSV-stadion.'

IMAGO VASTGOED

De komende jaren staan in het teken van kwalitatieve en gezonde groei. 'Te snelle groei is sowieso lastig. Dit jaar hadden we op het hoogtepunt 600 vacatures. Niet dat wij tenders hebben moeten laten lopen wegens een personeelstekort. Mensen vasthouden in horeca en hospitality is lastig, omdat het veelal om jongeren en studenten gaat. De jonge generaties kijken ook heel anders naar werk en carrière dan oudere. Jongeren eisen flexibiliteit en zoeken zingeving en verbinding eerder in de privésfeer. D&B zorgt er dan ook voor onderscheidend op de arbeidsmarkt te zijn. We doen er daarom alles aan het werk zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Bovendien hebben we veel geïnvesteerd in HR, opleidingen, secundaire arbeidsvoorwaarden en een hoger loon. Grote waardering hebben we voor onze praktisch geschoolde mensen: MBO'ers zijn vakmensen zonder wie we niet kunnen. D&B helpt hen zich verder te ontwikkelen, zodat er niet alleen vanuit het middensegment ruimte is voor groei en promotie.' Van den Beukel-Koen is ambitieus genoeg om haar stempel op de vastgoedsector te willen drukken. 'Het valt mij op dat het aantal vrouwen nog steeds dun gezaaid is. Op evenementen en beurzen is het nog vaak een zee van mannen in blauwe pakken. In mijn gesprekken met opdrachtgevers probeer ik er een andere dynamiek aan te geven. Een mannelijk onderonsje gaat al snel gepaard met veel bravoure en een focus op het zakelijke. Ik probeer dan elementen als verbinding, harmonie



en de menselijke kant in te brengen. Dat is nodig, want de vastgoedmarkt heeft nog steeds een hard en transactioneel imago. Door de servicebeleving van vastgoed voorop te zetten, kan D&B het imago verzachten en het maatschappelijke draagvlak vergroten. Zo hoop ik de vastgoedsector in beweging te krijgen, zonder iemand voor de schenen te schoppen.'