VASTGOED JOURNAAL

# Gebruikerservaring bepaalt verhuurbaarheid: ‘Neem exploitatie al mee in het ontwerp’

04-09-2026 10:38



**Een goed functionerend gebouw vraagt meer dan mooie architectuur en werkende techniek. Het grootste onderscheidende vermogen zit in de gebruikerservaring, stelt Jeroen Peters van D&B The Facility Group: ‘Dat bepaalt of een huurder voor jouw gebouw kiest of voor een ander.’ Hij adviseert vastgoedeigenaren daarom te starten met Facility Design, een discipline die de toekomstige exploitatie al in de ontwerpfase meeneemt. ‘Zo voorkom je dat keuzes elkaar tegenwerken en dat er hoge faalkosten ontstaan.’**

Van gastbeleving naar gebouwontwerp

Wie een kantoor (her)ontwikkelt, spreekt vaak met een indrukwekkend rijtje specialisten. Architecten, installateurs, aannemers, marketeers, adviseurs en toekomstige huurders; allemaal leveren ze een waardevolle bijdrage aan het ontwerp. Toch schuilt juist daarin volgens Peters de valkuil. ‘Iedereen kijkt vanuit zijn eigen vakgebied en heeft daar binnen die kaders gelijk in’, zegt hij. ‘Maar hoe moet een ontwikkelaar al die verschillende adviezen samenbrengen tot één kloppend geheel?’

Het antwoord dat D&B daarop heeft geformuleerd ligt in de afdeling Facility Design die Peters aanstuurt. De toevoeging van deze discipline was volgens hem een logische vervolgstap. Ruim 35 jaar geleden begon de organisatie met studentchauffeurs en breidde vervolgens uit met valet parking, shuttle services, receptie,

beveiliging, schoonmaak en bedrijfsrestaurants. Elke stap had hetzelfde doel: meer grip krijgen op de totale gastbeleving.

‘Als je verantwoordelijk bent voor de facilitaire dienstverlening, zie je welke invloed de fysieke omgeving heeft op die ervaring’, legt Peters uit. ‘Vaak konden we niet het onderste uit de kan halen omdat de indeling en het interieur van het gebouw dat niet toelieten.’ Daarom is D&B de afgelopen jaren steeds vaker tijdens de ontwerpfase van gebouwen betrokken. Niet alleen bij nieuwbouw, maar ook bij grootschalige renovaties en herontwikkelingen.



Kleine keuzes, grote gevolgen

Volgens Peters zit de grootste winst vaak in ogenschijnlijk kleine ontwerpkeuzes. ‘Een architect weet precies hoe een ruimte esthetisch klopt, maar staat niet dagelijks achter een receptiebalie of in een bedrijfsrestaurant. Dan zie je soms dat een balie prachtig oogt, maar dat de receptionist er niet achter vandaan kan stappen om bezoekers persoonlijk te ontvangen.’

Hetzelfde geldt voor de logistiek van een gebouw. Waar worden pakketten opgeslagen? Is een restaurant ook aantrekkelijk buiten de lunchpiek? Welke vloerafwerking blijft er na jaren intensief gebruik nog representatief uitzien? ‘Dat zijn keuzes die tijdens het ontwerp relatief eenvoudig zijn aan te passen, maar na oplevering veel geld kosten.’

Juist doordat D&B de gebouwen vervolgens zelf exploiteert, ziet het team van Peters welke ontwerpbeslissingen goed uitpakken en welke niet. ‘Regelmatig constateren we bij de start van een opdracht dat een peperduur receptiemeubel eigenlijk verkeerd staat. Dan denk je meteen: hadden we maar eerder mogen meedenken.’




Exploitatie begint op de tekentafel

Die praktijkervaring vormt de basis van Facility Design. Daarbij schuift D&B al vroeg aan tafel bij ontwikkelaars, architecten, Design & Build-partners en technische adviseurs om vanuit de toekomstige exploitatie mee te denken. ‘Wij kijken niet alleen naar de initiële investering, maar ook naar de komende vijf jaar’, zegt Peters. ‘Welke keuzes zorgen later voor lagere exploitatiekosten? Hoe maak je een gebouw aantrekkelijker voor huurders? Uiteindelijk draait het voor een vastgoedeigenaar om rendement over de volledige levensduur van het gebouw.’

Waar D&B jarenlang vooral rechtstreeks voor corporates werkte, komt een groeiend deel van de opdrachten vanuit vastgoedeigenaren, ontwikkelaars en asset managers. ‘Er zijn steeds minder single-tenant kantoren en steeds meer hoogwaardige multi-tenant gebouwen. Daardoor wordt de kwaliteit van de gedeelde

voorzieningen steeds belangrijker voor de verhuurbaarheid van het gebouw.’

Elk gebouw een eigen identiteit

Die ontwikkeling vraagt om een andere manier van denken, benadrukt Peters. ‘We moeten kantoorgebouwen niet meer alleen zien als kantoor. Het zijn plekken waar mensen elkaar ontmoeten, werken, lunchen, gasten ontvangen en evenementen organiseren. Eigenlijk kijken wij eerder naar de manier waarop een goed hotel functioneert.’

Dat betekent ook dat elk gebouw volgens hem een eigen identiteit verdient. Niet alleen in architectuur en branding, maar ook in de dagelijkse dienstverlening. D&B ontwikkelt daarom maatwerkconcepten voor restaurants, hospitality en facilitaire dienstverlening die aansluiten bij het gebouw en zijn gebruikers. ‘Een goed concept draagt niet alleen bij aan de tevredenheid van huurders, maar ook aan hun loyaliteit. Uiteindelijk wil je dat mensen bewust voor een gebouw kiezen én er graag blijven.’



‘The Orchestra of Place’

VASTGOED JOURNAAL

Tijdens COMVAST introduceert Peters die visie onder de noemer ‘The Orchestra of Place’, een metafoor die hij bewust heeft gekozen. ‘Bij een vastgoedproject zijn tientallen specialisten betrokken; Facility Design zorgt ervoor dat al hun disciplines samenkomen. Ik vergelijk ze daarom graag met muzikanten in een orkest. Allemaal spelen ze een eigen instrument, maar zonder dirigent ontstaat er geen harmonie.’

Special