

De mediane kosten per vierkante meter vvo van
facilitaire voorzieningen in Nederlandse kantoor-
gebouwen bedroegen in 2016 € 461 exclusief btw.

©2017 Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a.

Voorwoord

Op 13 juni presenteerden wij de 14^e NFC Index[®] KANTOREN
NFC Index[®] KANTOREN 2016 = € 461 per vierkante meter vvo per jaar, exclusief btw
Het gemiddelde serviceniveau van Gebouw en Infrastructuur en Mens en Organisatie, conform de NEN-EN 15221, bedraagt respectievelijk 3,2 en 2,7 op een schaal van 1 tot 5.
De NFC Index[®] KANTOREN 2016 bedraagt daarmee afgerond 91 (2003 = 100) en is ten opzichte van vorig jaar met 1 punt gestegen (2015 = 90). De NFC Index[®] KANTOREN 2016 laat een stijging zien van 1,8% ten opzichte van 2015.

Ook dit jaar worden de facilitaire kosten gepubliceerd conform de Europese norm EN 15221. Deze norm is door NFC Index (in samenwerking met haar adviseurs) toepasbaar en beschikbaar gemaakt voor gebruik in Nederland. Jaarlijks worden de ervaringen met het gebruik van de norm geëvalueerd wat gebruikt wordt voor het optimaliseren van de vragenlijsten en datacollectie methoden. Dit geeft inhoud aan de strategische pijlers van NFC Index: het jaarlijks publiceren van de kengetallen middels het jaarbericht en de website en het bieden en bewaken van methoden en standaarden voor het werkveld.

Al enige tijd zien we het toepassen van nieuwe werkplekconcepten. Dit geeft een verbreding van hetgeen organisaties als werkplek meerekenen, buiten de standaard Arbo werkplek, waardoor een goed vergelijk niet altijd meer mogelijk is. Dit heeft gevolgen voor de toepasbaarheid van de ratio kosten per werkplek voor publicaties. Vanaf 2016 hanteert NFC Index daarom voor haar NFC Index[®] Kantoren de ratio kosten per m² vvo. Om organisaties in staat te stellen de werkplekkosten te berekenen, blijven wij inzicht geven in de vierkante meters per (Arbo) werkplek.

De stijgende trend zet door

De stijging van vorig jaar zet door. De kosten per vierkante meter stijgen met 1,8%. Onderliggend zien wij een kleine daling van de kosten voor Gebouw & Infrastructuur en een grote stijging van de kosten voor Mens en Organisatie. De dalende trend van de ICT-kosten lijkt af te vlakken. De kosten per vierkante meter voor Strategisch-, Tactisch Facility Management en Horizontale (centrale) functies stijgen dit jaar sterk. In hoofdstuk 1 gaan wij nader in op deze ontwikkelingen.

Het serviceniveau laat ook een stijging laat zien. Over 2016 was het geboden serviceniveau voor Gebouw en Infrastructuur 3,2 en voor Mens en Organisatie 2,7 (gemeten op een schaal van 5). Deze waren in 2015 respectievelijk 2,9 en 2,4.

De mediaan van het aantal m² vvo per werkplek bedraagt zowel in 2015 als in 2016 19,8 m².

Deelindices, kengetallen en de interactieve index

Zoals al aangekondigd in voorgaand jaarbericht is NFC Index net als het gehele facilitaire domein volop in ontwikkeling. Dit jaar introduceren wij voor de leden de interactieve index waarmee zij via de website hun eigen kosten af kunnen zetten tegen de NFC Index[®] KANTOREN 2016. Deze benchmark volgt de structuur van de NEN-EN 15221 en geeft de procentuele afwijkingen ten opzichte van de 'BV Nederland'. Ook zijn deze kengetallen op de website via pdf-document beschikbaar.

Deze interactieve index is niet alleen op hoofdniveau beschikbaar maar kan ook worden ingevuld voor verschillende categorieën (pandgroottes).

De omvang en locatie van het pand kan voor sommige kostensoorten bepalend zijn voor de hoogte van de exploitatiekosten. De omvang heeft invloed op de kosten van de contracten (schaalvoordelen) en het gebouw of de locatie heeft invloed op de inzet van fte's en huurprijzen. Dit is voornamelijk zichtbaar in de kosten van Gebouw en Infrastructuur (Gebouw, Schoonmaak en Energie) en Mens en Organisatie (Bewaking, Receptie, Restaurant, Automaten en Post).

De categorieën die wij hierbij hanteren zijn: < 5.000, 5.000 – 10.000, 10.000 – 20.000, en > 20.000 m² vvo.

In hoofdstuk 3 van dit jaarbericht geven wij op hoofdlijnen aandacht aan deze verdieping naar pandgrootte. Hiertoe laten wij zien hoe de kosten over 2016 van Gebouw en Infrastructuur en Mens en Organisatie zich onderling verhouden (over de verschillende categorieën) en hoe zij zich verhouden tot de kosten, gemaakt in 2015.

De database omvat niet ieder jaar dezelfde panden waardoor een vergelijk met minder waarnemingen minder duidelijke patronen laat zien. Wel lijken de kosten van Gebouw en Infrastructuur voor specifieke kostensoorten toe te nemen bij grotere panden en de kosten van Mens en Organisatie af te nemen met het toenemen in pandgrootte. Naarmate de omvang van de data toeneemt,

waarop NFC Index ook in de toekomst sterk blijft sturen, zal NFC Index meer in staat zijn verder te verdiepen en hierin het bijzonder voor haar leden inzicht in te geven.

Ontwikkelingen

In hoofdstuk 7 wordt beschreven wat de invloed is van de Cloud werkplek en de noodzaak om vanuit organisaties de juiste maatregelen te nemen om deze werkplek mogelijk te maken. Vervolgens wordt ingegaan op het Agile werken. Dit gaat er van uit dat een hogere productiviteit tot stand gebracht wordt door het bij elkaar brengen van verschillende disciplines in een multidisciplinair team en het faciliteren van het teamproces. Beide voorbeelden laten zien dat de eerder beschreven verbreding van de interpretatie van de werkplek een feit is en dat verder onderzoek naar toekomstgerichte ratio's nodig is.

Voor dergelijk onderzoek zal NFC Index verdere samenwerking opzoeken; niet alleen met haar leden maar in het bijzonder ook met FMN (Facility Management Nederland).

FMN en NFC Index praten al jaren met elkaar over een vorm van samenwerking. Bij NFC Index ligt de nadruk op het publiceren van indices voor de kantorenmarkt en het onderwijs. Hierbij willen wij meer data verzamelen en daar meer mee doen. Wij zoeken de aansluiting met belangrijke spelers in het facilitaire platform in Nederland waaronder FMN. Wij kunnen FMN en het netwerk verrijken met harde data.



Dave Venmans
Voorzitter Bestuur NFC Index



De NFC Index[®]_{KANTOREN} wordt verkregen door de mediaan van de kosten per vierkante meter van alle hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221 bij elkaar op te tellen.

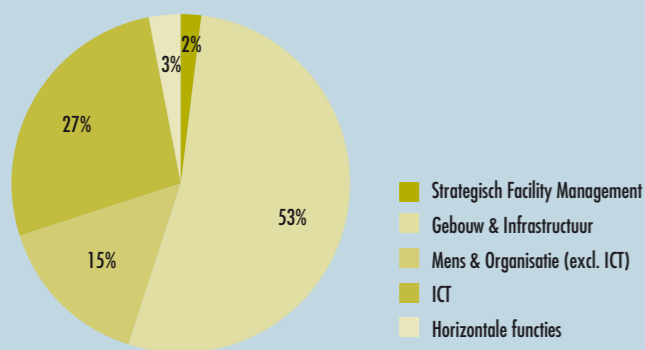
In 2016 bedroegen de mediane kosten per vierkante meter vvo € 461 excl. btw.

Het gemiddelde serviceniveau van Gebouw en Infrastructuur en Mens en Organisatie, conform de NEN-EN 15221, bedraagt respectievelijk 3,2 en 2,7 op een schaal van 1 tot 5.

De NFC Index[®]_{KANTOREN 2016} bedraagt daarmee afgerond 91 (2003 = 100) en is ten opzichte van vorig jaar met 1 punt gestegen (2015 = 90). De NFC Index[®]_{KANTOREN 2016} laat een stijging zien ten opzichte van 2015.

Al jaren zien we de introductie van vernieuwde werkplekconcepten. Het gebruik van (tijdelijke) werkplekken die niet meer passen in de oude definities geeft een verruiming van de aantallen waardoor een goed vergelijk niet altijd meer mogelijk is. Dit heeft gevolgen voor de toepasbaarheid van de ratio kosten per werkplek voor publicaties. Vanaf 2016 hanteert NFC Index voor haar NFC Index[®] Kantoren de ratio kosten per m² vvo. Tevens wordt separaat inzicht gegeven in de grootte van de (arbo) werkplek.

In figuur 1 zijn de mediane kosten per vierkante meter in 2016 verdeeld naar de vijf hoofdactiviteiten die door de NEN-EN 15221 worden onderscheiden.



Figuur 1. Mediane vierkante meter kosten 2016, verdeeld naar de hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221

De onderlinge verhoudingen zijn ten opzichte van 2015 nagenoeg gelijk gebleven. Gebouw en Infrastructuur krijgt een iets kleiner belang in de index met 53% van de kosten. ICT komt op de tweede plaats met 27% van de totale kosten, gevolgd door Mens en Organisatie met 15%. Het Strategisch Management en de Horizontale (centrale) functies opgeteld laten een duidelijke stijging zien en vertegenwoordigen nu 5% van de totale kosten (vorig jaar nog 3%).

Trend

De stijging van vorig jaar zet door. De kosten per vierkante meter stijgen met 1,8%. De figuren 2 (grafisch) en 3 (cijfermatig) laten vanaf 2007 de ontwikkeling zien van de mediane kosten per vierkante meter, verdeeld naar de verschillende hoofdactiviteiten.

De mediane kosten per vierkante meter geven over de afgelopen jaren het volgende beeld:

- De totale facilitaire kosten per vierkante meter laten in 2016 een stijging zien van 1,8% ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Het aantal m² per werkplek is over 2016 nagenoeg constant gebleven ten opzichte van 2015 (19,8 m² per werkplek).
- De kosten voor Gebouw & Infrastructuur stegen in 2015 5,5% ten opzichte van 2014. Dit jaar zien wij een daling van 0,9%.
- De kosten voor Mens en Organisatie lieten in 2015 een lichte stijging zien van 0,4%. Dit jaar stijgen deze kosten met een groter percentage (9,5%).
- De daling van de kosten voor ICT zet door. Deze zijn in 2016 ten opzichte van 2015 met 0,9% gedaald.
- De kosten voor de 'overhead' Strategisch en Tactisch Facility Management en Horizontale functies laten een stijging zien van 29%.

Gemiddeld Serviceniveau

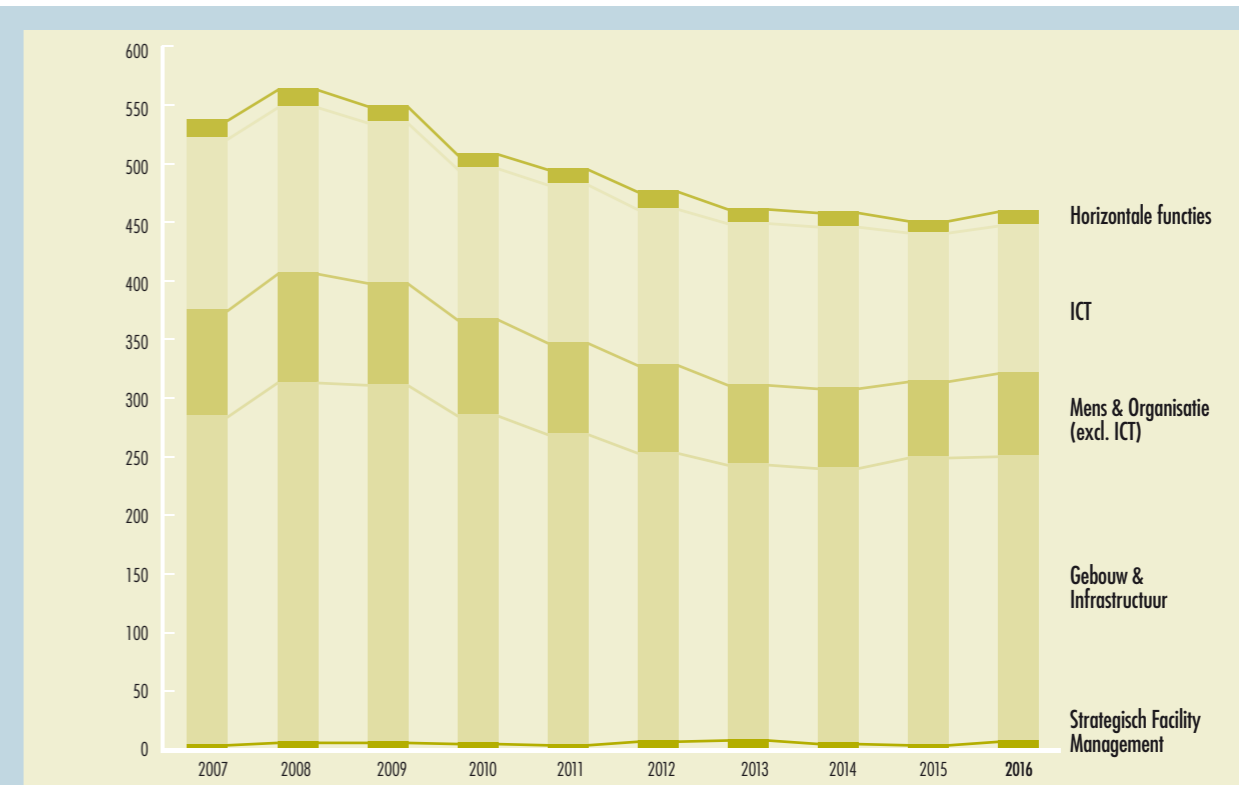
Sinds 2010 wordt bij een groot deel van de NFC Index-leden het serviceniveau gemeten. Over 2016 is deze gemeten voor Gebouw en Infrastructuur (3,2) en Mens en Organisatie (2,7) (op een schaal van 5).

Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek

De mediaan van het aantal m² vvo per werkplek bedraagt zowel in 2015 als in 2016, 19,8 m². De flexratio (het aantal werkplekken per fte) daalt wel met 3% van 0,97 naar 0,94 werkplek per fte. Er lijkt sprake van een grotere adoptie van het Nieuwe Werken.

Gebouw en Infrastructuur

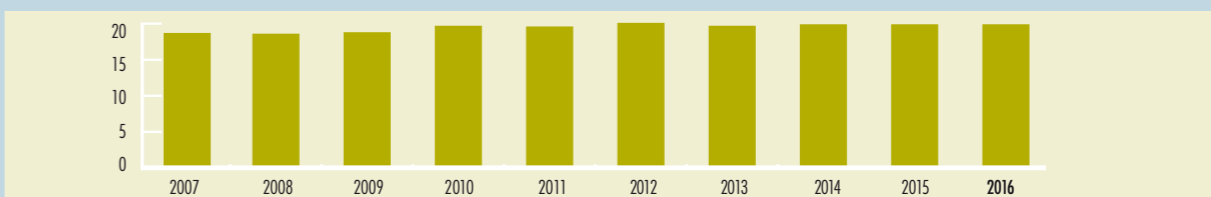
De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn ten opzichte van 2015 gedaald (met 0,9%) en bedragen € 243 per m² vvo. In tegenstelling tot vorig jaar zien wij nu een daling in de kosten van het gebouw (met 5%). De gebouwkosten zijn een belangrijke component van de index en compenseren daarmee een aantal stijgingen onder Gebouw en Infrastructuur. De reden voor deze daling is het feit dat er in grote delen van het land nog steeds sprake is van een huurdersmarkt. Bij het aflopen van het contract worden betere voorwaarden onderhandeld. Kosten van externe parkeerfaciliteiten dalen door continue druk om kosten te



Figuur 2. Ontwikkeling mediane kosten in euro's, per vierkante meter vvo

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	'15-'16
Strategisch Facility Management	5	7	7	6	5	8	9	6	5	8	62,3%
Gebouw & Infrastructuur	280	307	305	280	265	246	235	232	245	243	-0,9%
Mens & Organisatie	91	93	87	82	78	75	68	65	65	71	9,5%
ICT	146	142	137	129	135	133	138	130	127	126	-0,9%
Horizontale functies	16	15	14	12	13	15	12	11	10	12	18,1%
Totaal	538	564	550	509	496	477	461	444	453	461	1,8%
Index	106	111	108	100	98	94	91	88	90	91	

Figuur 3. Ontwikkeling mediane kosten in euro's, per vierkante meter vvo



Figuur 4. Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek, in m² verhuurbaar vloeroppervlak

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Omvang m ² vvo/wp	18,6	18,5	18,7	19,6	19,5	20,0	19,6	19,8	19,8	19,8
Index	82,3	81,9	82,7	86,9	86,5	88,4	86,7	87,6	87,5	87,8
Stijging/daling t.o.v. jaar daarvoor	-0,5%	-0,5%	1,1%	5%	-0,4%	2,2%	-2%	1,1%	-0,1%	0,4%

Figuur 5. Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek (wp), in m² verhuurbaar vloeroppervlak

besparen en het stimuleren van openbaar vervoer. Ondanks de lagere kosten voor het pand zelf wordt er duidelijk weer structureel geïnvesteerd in het onderhoud (stijging van 3,1%) van eigendomspanden, het inbouwpakket (stijging van maar liefst 43%) en het meubilair. Met andere woorden, de gebouwen die men nog in portefeuille heeft worden beter uitgerust en opgefrist. 2016 was het jaar van grote renovaties. Ook de schoonmaakkosten stijgen met 7,5% door een stijgend tarief, meer dagschoonmaak en een intensiever gebruik van de werkomgeving.

Mens en Organisatie

De kosten voor Mens en Organisatie laten dit jaar een grote stijging zien (9,5%) en bedragen € 71 per m² vvo. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door een stijging in de kosten van Logistiek (kosten voor Document management (+ 25%) en de kosten voor Bewaking en Receptie (+3%)). Bij Document management lijkt er een verschuiving van de repro naar het gedigitaliseerde archief gaande (incl. het personeel). Dit archief valt soms nog onder FM, maar steeds vaker ook onder ICT. Kosten voor post nemen toe (37%) door meer pakketten. Kosten voor archief stijgen explosief door onder andere scannen van inkomende post.

In tegenstelling tot vorig jaar zien wij een kleine daling op de kosten voor Hospitality (met 2,7%), vooral veroorzaakt door een afname van de kosten voor Banqueting. Organisaties sturen centraal steeds strakker op deze kosten en stellen beperkingen in voor deze dienstverlening. Koffie tijdens vergaderingen komt steeds vaker uit de reeds beschikbare automaten op de werkvloer.

ICT

De mediane kosten voor ICT zijn in 2016 ten opzichte van 2015 met 0,9% gedaald. De trend van dalende ICT-kosten sinds 2013 stabiliseert zich. Centrale & Gedistribueerde

Diensten (-4,5%) en Telematica (-2,3%) zijn de sterkste dalers. Oorzaken hiervan zijn onder andere: vercloudisering van de werkplek (hardware wordt software). De daling van de Telematica kosten zet door, dit wordt vooral veroorzaakt door een tarievdaling van het netwerk. ICT Management & Advies is wederom gestegen (3,3%). De voornaamste reden van deze stijging is een stijgend uurtarief in de markt. Dit geldt ook voor on site support als onderdeel van Werkplekbeheer.

ICT-diensten worden steeds beter toegesneden op de eindgebruiker en kunnen makkelijk worden aangepast. De cloud geeft de mogelijkheid om optimaal aan te sluiten bij deze behoefte om per gebruiker componenten in te zetten.

Strategisch Facility Management en Horizontale functies

De kosten per vierkante meter voor Strategisch-, Tactisch Facility Management en Horizontale (centrale) functies stijgen dit jaar met 29%. Wij zien onderliggend een toename van de kosten voor management en de service desk. Door de toenemende centralisatie van organisaties, waardoor alle kosten inzichtelijk worden, en de krimp van het aantal m² binnen een organisatie zien we relatief een toename van het ondersteunend personeel.

NFC Index Portal

Op het ledendeel van de website van de coöperatie (www.nfcindex.nl) zijn voor de leden van NFC Index mediane kengetallen op onderliggende niveaus beschikbaar. Leden die in NFC Index Kringen participeren, kunnen onderling hun kosten voor faciliteiten vergelijken (met behulp van medianen en bandbreedtes). De kringen beschikken over een onderbouwing van waargenomen verschillen die, in gesprek met elkaar en met ondersteuning van de begeleidend adviseur, aanzienlijk verder gaat dan wat hierboven in algemene zin is beschrijven.

2 Niveau van service

De index van de gerealiseerde facilitaire kosten wordt uitgedrukt in euro's per m² verhuurbaar vloeroppervlak. Deze ratio wordt gerelateerd aan de gerealiseerde serviceniveaus. Dit geeft een beter inzicht in de prestaties van de facilitaire functies.

Duiding serviceniveau

NFC Index heeft met haar adviseurleden Colliers International, Fier.fm, Hospitality Consultants en Twynstra Gudde een standaardmethode ontwikkeld voor het duiden en meten van service in vijf onderscheiden niveaus. Door middel van deze methodiek is het mogelijk om gerealiseerde kosten en serviceniveaus van facilitaire producten in onderlinge samenhang te vergelijken.

Per product zijn vragen geformuleerd waaraan een gradatie kan worden toegekend. Hierbij staat niveau 1 voor het wettelijk minimum, dan wel het laagst mogelijke serviceniveau. Niveau 5 staat voor het hoogst haalbare serviceniveau. De vragen en antwoorden hebben per faciliteit een onderlinge weging, hetgeen leidt tot een waarde voor een serviceniveau per faciliteit. Deze methode is opgenomen in de Europese richtlijn voor benchmarken NEN-EN 15221.

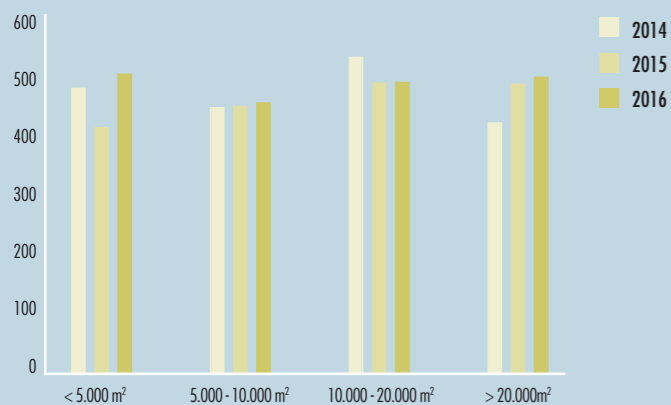
Gebouw en Infrastructuur had in 2016 een gemiddeld serviceniveau van 3,2 (op een schaal van 5) en Mens en Organisatie had een serviceniveau van 2,7.



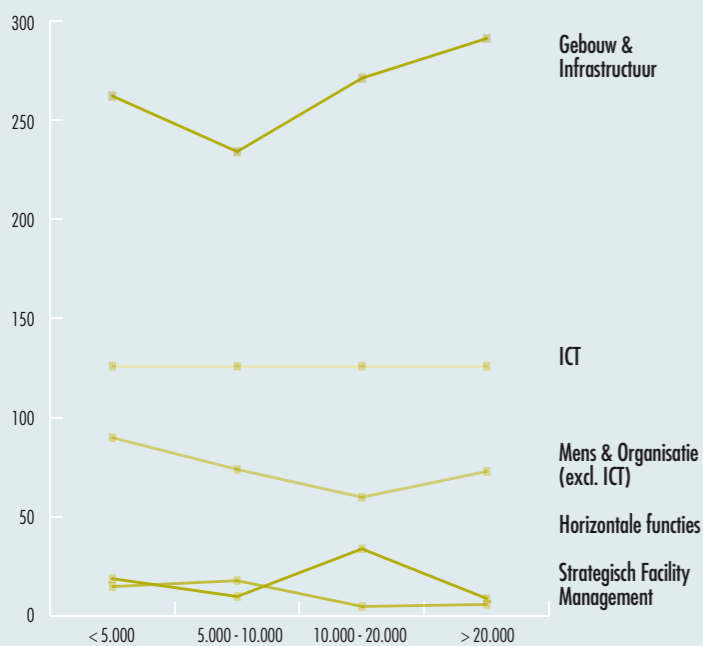
3 Index Kantoren per pandgrootte

Omvang pand (m ² VVO)	< 5.000	5000 - 10.000	10.000 - 20.000	> 20.000	Totaal
M ² per werkplek	19,7	20,0	19,7	19,9	19,9
Aantal panden	48	34	25	39	146

Figuur 6. Categorieën panden



Figuur 7. Jaarlijkse kosten per vierkante meter vvo voor de verschillende categorieën.



Figuur 8. Kosten per vierkante meter vvo voor de verschillende hoofdgroepen per categorie (2016).

De index van de gerealiseerde facilitaire kosten wordt uitgedrukt in euro's per m² verhuurbaar vloeroppervlak. Deze wordt samengesteld door de facilitaire kosten per pand te verzamelen en te rubriceren naar de NEN 15221. Zo ontstaat na het berekenen van de mediane kosten, de index van de 'BV Nederland'. In deze index zijn panden van verschillende grootte opgenomen.

De omvang en locatie van het pand kan voor sommige kostensoorten bepalend zijn voor de hoogte van de exploitatiekosten. De omvang heeft invloed op de kosten van de contracten (schaalvoordelen) en het gebouw of de locatie heeft invloed op de inzet van fte's en huurprijzen. Dit wordt onder meer zichtbaar in de kosten van Gebouw en Infrastructuur (Gebouw, Schoonmaak en Energie) en Mens en Organisatie (Bewaking, Receptie, Restaurant, Automaten en Post).

Index per pandgrootte

NFC Index heeft dit jaar de NFC Index[®] Kantoren onderverdeeld in vier categorieën:

< 5.000, 5.000 – 10.000, 10.000 – 20.000, en > 20.000 m² vvo

In figuur 6 wordt aangegeven uit hoeveel panden de berekening is opgebouwd. Om de kosten per vierkante meter om te kunnen zetten naar de werkplekkosten wordt per categorie aangegeven: de ratio werkplek per vierkante meter vvo.

Over de laatste drie jaar zien wij verschillen in kosten voor de verschillende pandgroottes. De facilitaire kosten zijn in 2016 (gemiddeld) het laagst voor de panden tussen 5.000 en 10.000 m² (zie figuur 8).

Dit patroon zien wij niet in de voorgaande jaren (2014 en 2015). Wel lijken eerder genoemde karakteristieken (omvang, locatie) ervoor te zorgen dat de kosten van Gebouw en Infrastructuur op de hierboven genoemde kostensoorten toenemen bij grotere panden en de genoemde kosten van Mens en Organisatie afnemen met het toenemen in pandgrootte.

Zoals aangegeven is de grootte van het pand vooral van invloed op de facilitaire kosten van Gebouw en Infrastructuur (G&I) en Mens en Organisatie (M&I).

Met de figuren 9 t/m 12 laten wij hiernaast (per categorie) voor de jaren 2014/'15/'16 de verschuivingen zien voor Gebouw & Infrastructuur en Mens en Organisatie. De toelichtingen gaan in op het vergelijk 2015/2016. Omdat het aantal waarnemingen (panden) in de deelindex lager is dan in de hoofdindex kunnen de procentuele verschillen iets groter zijn.

< 5.000

G&I. In 2016 zijn de kosten met 26% toegenomen. De kosten van gebouw stegen met 21%, daarnaast zien wij een grote stijging van de kosten voor energie (43%) en een stijging van 21% voor schoonmaak.

M&O. In 2016 zijn de kosten met 22% toegenomen. De kosten van beveiliging zijn met 10% gestegen. Bij de kosten voor receptie zien we een kleine stijging (3%). Deze stijgingen worden deels gecompenseerd door een daling voor restaurant & automaten (-12%). Een groot deel van de overall stijging kan worden verklaard door de toename van de kosten voor logistiek.

5.000 – 10.000

G&I. In 2016 zijn de kosten met 5% toegenomen. De kosten van gebouw zijn toegenomen (5%). Daarnaast zien we een kleine stijging van de kosten voor energie (1%) en een stijging van 20% voor schoonmaak.

M&O. In 2016 zijn de kosten met 19% afgenomen. De kosten van beveiliging zijn met 51% gedaald. Ook bij de kosten voor receptie zien we een sterke afname (-35%). Deze dalingen worden voor een deel gecompenseerd door een stijging van de kosten voor restaurant en automaten (8%).

10.000 – 20.000

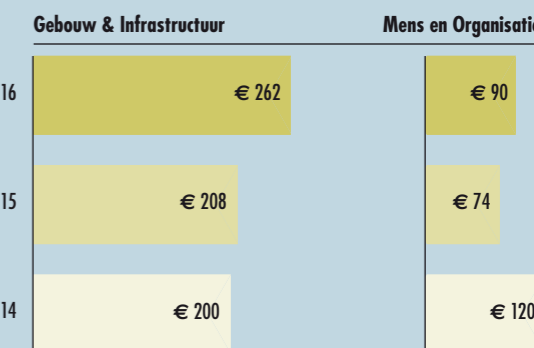
G&I. In 2016 zijn de kosten met 1% toegenomen. De kosten van gebouw zijn met 5% gedaald. Dit geldt ook voor de kosten voor energie (-5%) en schoonmaak(-2%). Naast deze dalingen zien wij een toename in de kosten voor parkeerfaciliteiten.

M&O. In 2016 zijn de kosten met 11% afgenomen. De kosten van beveiliging zijn ten opzichte van 2015 met 17% toegenomen. Bij de kosten voor receptie zien we een daling (-8%). Tevens een sterke daling op de kosten van restaurant en automaten (-26%).

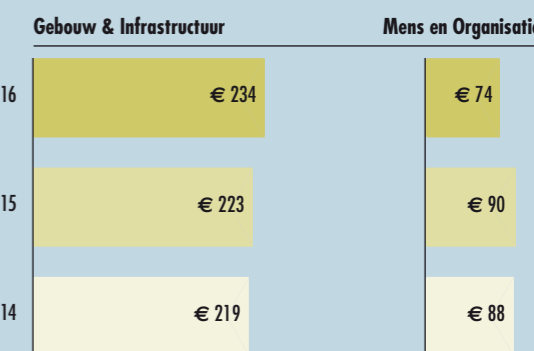
> 20.000

G&I. In 2016 zijn de kosten vrijwel gelijk gebleven. De kosten van gebouw stijgen met 3%. Een kleine daling voor energie (-3%) en een daling van 8% voor schoonmaak.

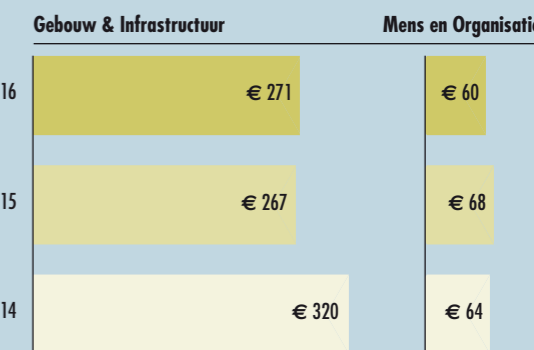
M&O. In 2016 zijn de kosten met 21% toegenomen. De kosten van beveiliging zijn met 10% gestegen. Bij de kosten voor receptie zien we een daling van 14%. De kosten van restaurant en automaten stegen met 20%



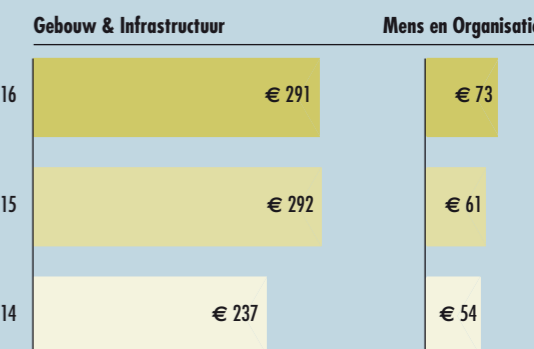
Figuur 9. Categorie < 5.000 m² vvo



Figuur 10. Categorie 5.000 - 10.000 m² vvo



Figuur 11. Categorie 10.000 - 20.000 m² vvo



Figuur 12. Categorie > 20.000 m² vvo

4 De Coöperatie, leden, kringen en sectoren

Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a.

Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a. (NFC Index), opgericht in 2002, is een onafhankelijke organisatie. Zij voorziet de Nederlandse markt van het objectieve en actuele ijkpunt (benchmark) voor de facilitaire kostenontwikkeling. NFC Index is een autoriteit op het terrein van facility management in Nederland wanneer het gaat om

het aanbieden van kengetallen en het jaarlijks presenteren van de NFC Index®. De NFC Index® is de referentie voor de kostenontwikkeling van facilitaire voorzieningen voor kantoorhoudende Nederlandse overheidsinstanties, onderwijs en het bedrijfsleven. Deze inzichten leveren relevante informatie voor mogelijkheden in kostenefficiëntie aan het management.

NFC Index kent de volgende NFC Index Kringen:

Kring Demandmanagers

Geen vaste kring: bedrijven en instellingen die belangstelling hebben kunnen zich aansluiten. Vaste deelnemers zijn: Deloitte, DSM, Enexis, EY, Friesland Campina, KPMG Staffing & Facility Services, NS Poort, NN, Nuon, PWC, VGZ, Royal HaskoningDHV, Prorail, PON.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Dave Venmans.

Kring Financiële instellingen

ABN AMRO Bank NV, Achmea Facilitair Bedrijf, AEGON, ING Facility Management, Nationale-Nederlanden, Rabobank Nederland, SNS.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Christa Otten.

Kring Gemeenten

Gemeente Den Haag Facilitaire Dienst, gemeente Eindhoven, gemeente Haarlem, gemeente Groningen, gemeente Rotterdam servicedienst, gemeente Tilburg, gemeente Utrecht – FD, gemeente Den Bosch.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Arne van Roessel.

Kring Hogescholen

Avans Hogeschool, Fontys Hogescholen, Haagse Hogeschool, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN), Hanzehogeschool, Hogeschool INHOLLAND, Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Utrecht, Hogeschool Windesheim, Hogeschool Zuyd, Hogeschool van Amsterdam, Saxion.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Harold Swartjes.

Kring Universiteiten

Erasmus Universiteit Rotterdam, Radboud Universiteit Nijmegen, Rijksuniversiteit Groningen, TU Eindhoven, TU Delft, Universiteit van Amsterdam, Universiteit Leiden, Universiteit Maastricht, Universiteit Tilburg, Uni-

versiteit Twente, Universiteit Utrecht, Vrije Universiteit Amsterdam, Wageningen Universiteit.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Harold Swartjes.

Kring Rijksoverheid

Ministerie van Algemene Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Buitenlandse zaken, Ministerie van Defensie, Ministerie van Economische zaken, Landbouw en Innovatie, Ministerie van Financiën, Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Ministerie van Veiligheid en Justitie, Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Ruud Peters.

Kring Multibedrijven I

ANWB, Boskalis, Heijmans Facilitair Bedrijf, NEN, Pon, Sanoma.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Erik de Jonge.

Kring Multibedrijven II

APG groep N.V., ASR Nederland, FrieslandCampina, Randstadgroep Nederland en Siemens Nederland N.V..
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Annemarie Pots.

Kring Multibedrijven III

Dunea, Enexis, Gasunie, PWN, WML.
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Bas Stam.

Kring Multibedrijven IV

Deloitte, EY, KPMG Staffing & Facility Services B.V., NS, Nuon, PWC, Royal HaskoningDHV
Contactpersoon namens NFC Index Bestuur: Dave Venmans.

Leden en adviseursleden

Bedrijven en organisaties kunnen lid worden van de Coöperatie. Zij krijgen hiermee de beschikking over kengetallen opgebouwd volgens de facilitaire norm NEN-EN 15221. Daarnaast kunnen de leden onderling kennis delen. Adviseurleden kunnen de leden hierbij helpen de data en kennis verder te analyseren en te interpreteren.

NFC Index Kringen

De NFC Index[®] is mede gebaseerd op de gegevens van de individuele leden. De kracht van de coöperatie is dat de leden actief informatie delen. Hiervoor bestaan de NFC Index Kringen. Een platform, waarin jaarlijks de benchmarks worden opgeleverd, besproken en geanalyseerd. Ook worden gemeenschappelijke actuele onderwerpen besproken. Binnen de diverse kringen zijn in 2016 naast de benchmark actuele onderwerpen aan de orde geweest zoals onder andere efficiënt gebruik van panden en vierkante meters, hospitality, onderhoud en regieorganisaties. Zo wordt met de kringleden kennis en ervaring gedeeld naast de kostenanalyses en het benchmarken.

Sectorvergelijking

De coöperatie kent een groot aantal kringen van kantoorhoudende organisaties die zijn samengesteld uit gelijksoortige organisaties (vergelijk met 'peers'). Daarnaast zijn er ook organisaties die zich juist graag vergelijken met minder gelijksoortige organisaties; op zoek naar een best practice in een zo breed mogelijk spectrum.

Wanneer processen en faciliteiten uit verschillende sectoren onderling onvergelijkbaar worden, verliezen ratio's en kengetallen hun betekenis. Daarom brengt NFC Index jaarlijks voor twee sectoren separate kengetallen en indices uit: naast de

sector kantoorhoudende organisaties is dit de sector onderwijs. Bij onderwijs gaat het om regionale/agrarische opleidingscentra (mbo), hogescholen (hbo) en universiteiten (wo).

Sector onderwijs

In september 2016 presenteerden we onze zesde NFC Index[®] ONDERWIJS. $NFC\ Index^{\circlearrowleft}_{ONDERWIJS, 2015} = is\ €\ 1.641$ per student per jaar, inclusief btw, voor de facilitaire kosten (huisvesting, diensten en middelen en facility management). In 2015 stegen de facilitaire kosten per student met 2,7 % ten opzichte van die in 2014.

Trend over de afgelopen jaren

Sinds 2010 laat de index een stijgende trend zien. Ook dit jaar blijft de stijging intact en qua stijgingspercentage constant (2,7% ten opzichte van 2014). Deze toename wordt enerzijds veroorzaakt door de stijging van het (gemiddeld) aantal vierkante meters per student (1,8%), anderzijds door de toename van de kosten van de rubrieken Huisvesting en Diensten en middelen en Facility Management (zie ook figuren 13 en 14).

De stijging van het aantal vierkante meters per student (1,8%) is een gemiddelde van de verschillende onderwijssectoren. Onderliggend zien wij verschillen:

- Wo kent een toename van het aantal studenten bij een gelijkblijvende omvang van de instellingen. Hierdoor daalt de beschikbare hoeveelheid meters per student. Dit heeft een neerwaarts effect op de kosten per student.
- Bij het hbo zien wij het aantal studenten dalen. De daling van de beschikbare hoeveelheid meters blijft hierbij achter waardoor het aantal meters per student toeneemt en de kosten per student een stijging laten zien.

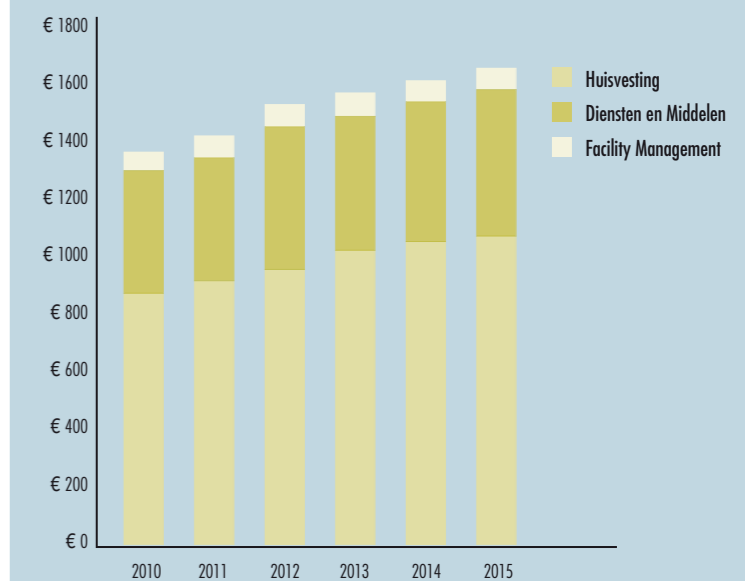
- Het mbo kent een afname van het aantal studenten en een procentueel kleinere afname in de beschikbare meters. Hierdoor zien wij een toename in het aantal meters per student en daarmee stijgende kosten per student. De stijgingen van de onderliggende rubrieken Huisvesting (1,9%), Diensten en Middelen (4,8%) en Facility Management (1%) laten onderliggend verschillende bewegingen zien. De kosten voor Diensten en Middelen stijgen echter in iedere sector.

Huisvesting blijft met 65% van de kosten per student een groot deel van de totale kosten uitmaken. Diensten en middelen komt op de tweede plaats met 31% van de totale facilitaire kosten, gevolgd door Facility Management met 4%. De onderlinge verhoudingen zijn ten opzichte van 2014 nagenoeg gelijk gebleven. In figuur 15 zijn de mediane kosten per student verdeeld naar de drie hoofdactiviteiten die door de NEN-2748 worden onderscheiden

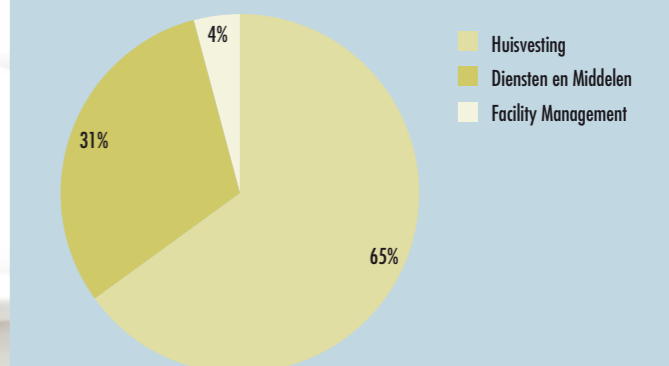
De NFC Index[®] ONDERWIJS wordt verkregen door:

- Deze samen te stellen in samenwerking met onze partners Colliers International Corporate Solutions en Fier.fm.
- Deze te baseren op gegevens van 44 onderwijsinstellingen met een totaal aantal studenten van 803.688 en een totaal oppervlakte van 7.681.313 m² bvo.
- De data van drie typen onderwijsinstellingen (regionale/agrarische opleidingscentra (ROC/AOC), hoger onderwijs (hbo) en universiteiten (wo) samen te voegen, waardoor een ijkpunt gerealiseerd kan worden voor de rubrieken 1, 2 en 5 van de NEN 2748.
- Het vaststellen van het gewogen gemiddelde van de mediaanberekening per onderwijssector van de kosten per student van verschillende activiteiten van de NEN 2748 (per soort onderwijsinstelling (ROC/AOC, hbo en wo)).

Index onderwijs per student	Huisvesting NEN 2748 rubriek 1	Diensten en Middelen NEN 2748 rubriek 2	Facility Management NEN 2748 rubriek 5	Totaal
Onderwijsindex 2010	€ 866	€ 422	€ 64	€ 1.352
Onderwijsindex 2011	€ 909	€ 423	€ 76	€ 1.408
Onderwijsindex 2012	€ 981	€ 461	€ 77	€ 1.519
Onderwijsindex 2013	€ 1.014	€ 461	€ 81	€ 1.556
Onderwijsindex 2014	€ 1.044	€ 481	€ 73	€ 1.597
Onderwijsindex 2015	€ 1.063	€ 504	€ 74	€ 1.641



Figuur 13 en 14. Kosten 2015 per student, verdeeld naar NEN 2748-rubrieken



Figuur 15. Mediane kosten per student 2015, verdeeld naar de hoofdactiviteiten van de NEN 2748

	wo	hbo	mbo	Totaal
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (m ²)	322.781	135.948	90.371	174.575
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (student)	18.515	24.822	11.917	19.048
gemiddeld vloeroppervlak per student	17,4	5,5	7,6	9,6

Figuur 16. Gemiddelde aantallen per onderwijsinstelling (per sector)

IBM en FrieslandCampina winnen vijfde Facilitaire Benchmark Awards

In 2016 zijn voor de vijfde keer de Facilitaire Benchmark Awards uitgereikt. Voor de organisatie met de 'Meest Verbeterde Prestatie' en voor de organisatie met de 'Beste Integrale Prestatie'. Dit gebeurde tijdens de BENCHMARK XL, een gezamenlijk initiatief van Colliers International Corporate Solutions en NFC Index.

De winnaars werden bekendgemaakt tijdens BENCHMARK XL. Dit grootste benchmark event in Nederland voor facilitair managers en hun teamleden vierde in 2016 haar eerste lustrum. De organisatie was in handen van Colliers International Corporate Solutions en NFC Index. Benchmark XL vond plaats in het Evoluon te Eindhoven, waar circa 120 eindgebruikers bij elkaar kwamen voor een dag met nieuwe ontmoetingen, kennisdelen, leren van elkaar en verbeteren.

Categorie Meest Verbeterde Prestatie:

Deze award is ingesteld om zichtbaar te maken dat Benchmarking de eigen prestaties vergelijkt met de beste prestaties elders met het doel: verbeteren. Een belangrijk onderdeel van benchmarken is vooral verbeteren vanuit je eigen positie. Een benchmark geeft hiermee ook richting. De organisatie die qua kosten het meest verbeterd is, zonder op serviceniveau, klanttevredenheid of duurzaamheid in te boeten, scoort het best in deze categorie.

De prijs voor de 'Meest Verbeterde Prestatie' ging naar FrieslandCampina. In het juryrapport staat te lezen: "Alle drie genomineerde organisaties zijn de afgelopen jaren bezig geweest met het optimaliseren en efficiënter inrichten van hun dienstverlening. Bij FrieslandCampina is dit duidelijk terug te zien in de benchmark van dit jaar. De

kosten zijn sterk gedaald op met name de onderdelen onderhoud, energie, beveiliging en receptie. Maar kwaliteit is de organisatie hierbij niet vergeten. Terwijl de kosten zijn gedaald is de aangeboden kwaliteit juist sterk gestegen. Een prestatie waar de organisatie trots op kan zijn."

Marko van Viersen, Manager Facility Services van FrieslandCampina reageert verheugd: "Ik ben bijzonder trots op de prestatie die wij hebben neergezet en de beloning in de vorm van deze award. In een relatief korte periode van drie jaar hebben we een verschil kunnen maken, op naar de volgende drie jaar!"

In deze categorie waren verder genomineerd: PWC en Royal HaskoningDHV.

Categorie Beste Integrale Prestatie:

Deze award is ingesteld om te benadrukken dat facilitaire organisaties in staat kunnen zijn balans te vinden tussen prijs/serviceniveau en tevreden klanten in een facilitair proces dat ambities heeft op het gebied van duurzaamheid. De relatie prijs/serviceniveau is beoordeeld op basis van de vraag: hoe goed presteert mijn organisatie qua prijs ten opzichte van het serviceniveau van de markt. Vervolgens is in de weging de relatie met tevredenheid en duurzaamheid meegenomen.

IBM won de prijs voor de 'Beste Integrale Prestatie'. De jury motiveerde haar oordeel als volgt:

"IBM is voor de vierde keer in vijf jaar tijd genomineerd voor deze award en heeft hem al een keer eerder gewonnen. IBM wordt gekenmerkt door een stabiele en professionele demand organisatie, waar een goede samenwerking met haar integrale dienstverlener zichtbaar is. Ondanks een daling van het aantal fte dit jaar is er nog steeds sprake van een scherp m² gebruik. Wederom een prestatie op een zeer hoog niveau."

Max van Proosdij, RESO Facility Manager van IBM is zeer ingenomen met de prijs: "Wij zijn als IBM zeer vereerd dat wij, mede door de langdurige partnering met onze FM-partner CBRE, laten zien dat de ingezette koers nog steeds de juiste is en wij in staat zijn deze uit te voeren, zodat we deze prijs nogmaals in ontvangst mogen nemen."

De overige genomineerden in deze categorie waren: Saxion en Vivare.



Van links naar rechts zien we: Erik Ernst, Marko van Viersen (beiden FrieslandCampina) en Max van Proosdij (IBM).

5 Opbouw index conform NEN-EN 15221

Facility management genormaliseerd in Nederland

In 2001 is facility management uniform gedefinieerd in de Nederlandse norm NEN 2748. Daarmee is een indeling vastgesteld om facilitaire activiteiten eenduidig te definiëren en te rubriceren en de daarmee samenhangende kosten te registreren.

Facility management genormaliseerd in Europa

Inmiddels is op Europees niveau een set normen voor facility management ontwikkeld die de Nederlandse vanaf 2013 hebben vervangen.

Deze set heet NEN-EN 15221: *Facility management – Part 1, Terms and definitions; Part 2, Guidance on how to prepare Facility Management agreements; Part 3, Guidance how to achieve/ensure quality in Facility Management; Part 4, Taxonomy of Facility Management - Classification and Structures; Part 5, Guidance on the development and improvement of processes; Part 6, Area and Space Measurement en Part 7, Guidance Performance Benchmarking*. Belangrijk voor vergelijk zijn de delen 4 en 7.

Deel 4 definieert gedetailleerd de duiding, scope en samenhang van de facilitaire producten, de zogenaamde productmap die de kern van NEN 2748 vervangt. Deel 7 beschrijft onder meer hoe de prestaties van facilitaire producten kunnen worden vergeleken op het gebied van kosten in relatie tot de serviceniveaus. Voor de in deel 4 geclassificeerde productgroepen wordt voor deze aspecten een set van vragen en antwoorden in vijf kwaliteitsniveaus aangereikt.

Deel 6 spreekt over een Europese normering met betrekking tot het vloeroppervlak. Tot nu toe is Nederland nog niet overgegaan op deze nieuwe normering en blijven de oude definities van kracht.

Wanneer NFC Index spreekt over vloeroppervlak wordt daarmee verhuurbaar vloeroppervlak (vvo) bedoeld, zoals gedefinieerd in NEN 2580 <Oppervlakten en inhoud van gebouwen - Termen, definities en bepalingmethoden.

Het belang van de NEN-EN 15221

De Europese Norm NEN-EN 15221 is bedoeld als leidraad voor Facility Management (FM). Deze voorziet in een FM business model dat een organisatie kan stimuleren tot het optimaliseren van de ondersteunende diensten. Uitgangs-

punt is het verbeteren van de doeltreffendheid van de primaire activiteiten van de organisatie, door het stroomlijnen van de dienstverlening en de interactie tussen de partijen. De NEN-EN15221 gebruikt de term product (gedefinieerd als het resultaat van een proces). In de context van FM is dit proces het resultaat van de respectievelijke activiteiten of faciliteiten.

Nederlandse organisaties en zeker de organisaties die grensoverschrijdend werken, zullen in toenemende mate hun kosten en kwaliteit duiden op basis van de indeling volgens de EN 15221.

Er zijn echter meer voordelen van de NEN-EN 15221. Vanuit procesgericht denken (opgetekend in de NEN-EN 15221 deel 5), zijn beleids- en uitvoeringslijnen op strategisch, tactisch en operationeel niveau gedefinieerd als een kwaliteitscirkel (regelkring) van plannen, uitvoeren, controleren en evalueren van beleid. De ordening volgens NEN-EN 15221 deel 4 ondersteunt deze principes door de kosten van de beleidsontwikkeling, -uitvoering en -evaluatie zichtbaar te maken. Door deze vervolgens in relatie tot de kwaliteit van facilitaire dienstverlening in organisaties te vergelijken, kan er een uitspraak worden gedaan over de mate van succes van de organisatie en de vraag of hier een marktconforme inzet van overhead mee gepaard gaat.

Indeling volgens de NEN-EN 15221

De NFC Index® kantoren 2016 is samengesteld conform de hoofdingeling van de NEN-EN 15221 deel 4. Hierbij onderkennen we 'Strategisch Management', 'Gebouw en Infrastructuur', 'Mens en Organisatie', 'ICT' en 'Horizontale functies'.

Strategisch Management toont de kosten op strategisch niveau. Hierin zijn ook begrepen de kosten van Accountmanagement. In Gebouw en Infrastructuur zijn de gebouwgebonden kosten en investeringen ondergebracht. In het onderdeel Mens en Organisatie zijn de kosten voor facilitaire ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces samengevoegd. ICT valt in de EN onder Mens en Organisatie, maar wordt, gezien het significante aandeel in de werkplekkosten, afzonderlijk uitgevraagd en getoond. Het laatste deel (Horizontale functies) geeft inzicht in de centrale (staf)functies.

6 Verantwoording methode

Financiële index

De NFC Index[®] is samengesteld uit de kosten (exclusief btw) die betrekking hebben op het betreffende boekjaar. NFC Index[®]_{KANTOREN} betreft alleen organisaties of onderdelen van organisaties die gehuisvest zijn in kantoorgebouwen en derhalve een overwegend administratief karakter hebben.

Omvang van de database

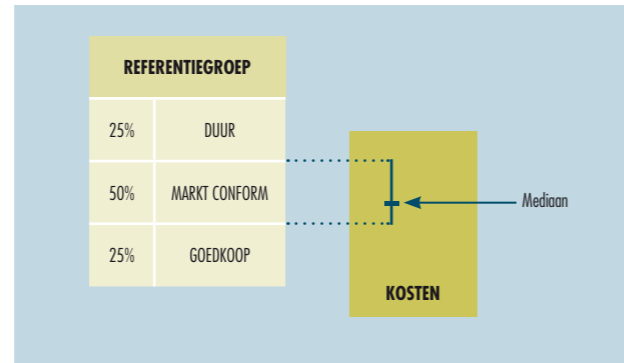
NFC Index[®]_{KANTOREN 2016} is gebaseerd op 146 gebouwen of bouwcomplexen met een totaal oppervlakte van 2.493.954 m² vvo.

Gegevensverzameling en validatie

Ten behoeve van het bepalen van subindices die ten grondslag liggen aan de index, is het van groot belang dat de data waarmee is gerekend, betrouwbaar zijn. Het hanteren van de NEN-EN 15221 biedt hiervoor een solide basis. De data worden tweemaal gevalideerd, alvorens deze worden toegelaten in de indexcalculatie. Eerste validatie vindt plaats door een gecertificeerd (adviseur of maincontractor)lid, vervolgens wordt deze nogmaals gecontroleerd en gevalideerd door de 'poortwachter' van de NFC Index database. Die voert een tweede validatie uit door de ontvangen data te vergelijken met de data die reeds in de NFC Index database zijn opgenomen en door realiteitstoetsen uit te voeren. Grote, niet-verklaarbare afwijkingen, worden gesignaleerd en teruggekoppeld. Afwijkende data, waarvoor geen of onvoldoende verklaring kan worden gegeven, worden niet opgenomen in de NFC Index database.

Methodiek bandbreedte en mediaan

De NFC Index[®] drukt de kostenindices, zoals beschreven in NEN-EN 15221, uit in marktconforme bandbreedten. Voor de berekening van de definitieve bandbreedte worden alle waarnemingen gerangschikt van laag naar hoog. Van deze reeks worden de 25% laagste en 25% hoogste waarne-



Figuur 17. Bandbreedten subindices

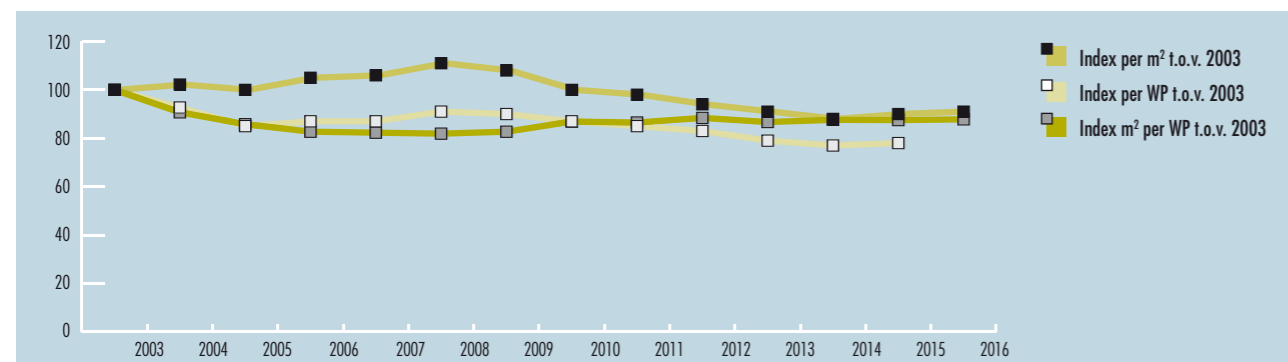
mingen uit de reeks gehaald. Op de resterende waarden wordt een kwartiel berekening toegepast om de marktconforme bandbreedte vast te stellen. De laagste 25% van de gegevens vormt daarbij het eerste kwartiel en hoogste 25% van de gegevens vormt het vierde kwartiel. De marktconforme bandbreedte wordt gevormd door het tweede en derde kwartiel. Waarnemingen in het eerste en vierde kwartiel vallen buiten de marktconforme bandbreedte bij de bepaling van de NFC Index[®] (zie figuur 17).

De middelste waarneming

De mediaan is de waarde die wordt gevormd door de bovenkant van het tweede kwartiel, de 'middelste waarneming' dus. De totalen van de medianen vormen de NFC Index[®]. De marktconforme bandbreedte in combinatie met de mediaan vormen de basis voor een vergelijking van kosten (benchmark) met de NFC Index[®].

Kosten per m² vvo

Vanaf 2016 hanteert NFC Index voor haar NFC Index[®]_{KANTOREN} de ratio kosten per m² vvo. Met het hanteren van de ratio kosten per m² vvo is ook een andere positie ten opzichte van de eerste index van 2003 ontstaan. Onderstaande grafiek brengt dit in beeld. De NFC Index[®]_{KANTOREN 2016} bedraagt daarmee in 2016 afgerond 91 (2003 = 100).



Figuur 18. Trendlijnen (index per m², WP en m²/WP) over de jaren 2003 - 2016

7 Trends

Wij noemden al eerder de aandacht voor werkplekconcepten. Ondanks de gevolgen voor de toepasbaarheid van de ratio kosten per werkplek blijven de ontwikkelingen op en rondom de werkplek van belang voor de ontwikkeling van de werkprocessen en de kosten. Onderstaand twee voorbeelden.

Cloud werkplek biedt meer keuze

De cloud heeft het beheer van werkplekken niet alleen kwalitatief beter gemaakt, diensten zijn ook goedkoper. Beheervoorzieningen die werknemers op verschillende devices toegang geven tot de juiste applicaties en informatie zijn steeds beter toegesneden op de eindgebruiker en gemakkelijk aan te passen. Toch moeten organisaties wel de juiste maatregelen nemen om van de cloud werkplek echt een succes te maken.



Bedrijven zijn ook in 2016 iets minder gaan betalen voor IT-dienstverlening. De mediane kosten voor ICT zijn in 2016 ten opzichte van 2015 gedaald. Toch is deze neergaande lijn in de kosten die zich sinds 2013 voordoet nu aan het stabiliseren.

Bij centrale en gedistribueerde diensten en telecommunicatie gingen de kosten het meest omlaag. ICT Management & Advies is wederom gestegen. De voornaamste reden van deze stijging is een stijgend uurtarief in de markt. Dit geldt ook voor on site support als onderdeel van Werkplekbeheer.

Een belangrijke oorzaak voor de genoemde daling is het vercloudisering van de werkplek. Zogenaamde online werkplekken bieden organisaties de mogelijkheid om niet iedere werknemer een volwaardige Windows-desktop te hoeven geven.

Het afleveren van taakspecifieke informatie op een via de browser ontsloten device biedt organisaties de mogelijkheid om een bepaalde groep medewerkers hun werk te laten doen met een webvariant van applicaties of webformulieren. Dat betekent niet één standaard voor iedere werknemer, maar het ondersteunen van verschillende smaken en varianten van de werkplek binnen de organisatie.

In deze kopersmarkt is veel concurrentie, waardoor een race naar bodemprijzen is ingezet. Kleinere opkomende partijen en *cloudreuzen* hebben het bestaande spelers flink lastig gemaakt. Dit blijkt uit de whitepaper 'Vernieuwing end user management, dienstverlening in tijden van de



cloudwerkplek' die METRI Research samen met Atos, Capgemini en KPN in 2016 publiceerde. Om echt van deze gestandaardiseerde dienstverlening te kunnen profiteren moeten klantorganisaties in hun eigen organisatie wel zorgen voor de juiste factoren voor succes. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om inzicht te krijgen in de verschillende doelgroepen in de organisatie en hun verschillende behoeftes rond applicaties en toegang tot informatie over te brengen op mobiel werken.

Door aan te haken bij belangrijke trends zoals selfservice portalen, kunnen organisaties de bestaande situatie van ondersteuning, waarin zij druk zijn met incidenten en brandjes blussen, ombuigen naar een gestructureerde verbeteringslag. Het benoemen van doelstellingen en het continu meten van resultaten zijn belangrijke middelen om samen met een leverancier end user management op een hoger plan te brengen. Daar is wel beweging in een sourcingrelatie voor nodig. Dat begint met een prijsmodel dat dynamiek mobiliseert gedurende de hele looptijd van een contract.

Virtuele assistenten

De tijd staat niet stil. Ook in het domein van de gebruikersondersteuning heeft cognitieve technologie de afgelopen jaren een sprintje getrokken. Persoonlijke, virtuele assistenten die een servicedesk nieuwe mogelijkheden bieden, zijn slimmer geworden en kunnen meer. Dat was ook hard nodig. Want het gebruik van chatbots op websites om klanten ver-

der te helpen, schiet vaak te kort. Als een vraag buiten het geplande script viel, is het vaak einde oefening. Hetzelfde geldt voor zelfhulpportalen, waar lang niet elke eindgebruiker goed zijn of haar weg kan vinden. Bij de introductie van robotisering in end user management staat een virtuele assistent de gebruiker te woord. De communicatie in natuurlijke taal en menselijke intelligentie zijn op dit moment zo goed nagebootst in software dat het voeren van een dialoog en het tonen van emotionele betrokkenheid met deze assistenten steeds realistischer begint te worden. METRI Research zal in de zomer van 2017 een whitepaper publiceren over de verbeteringen in de gebruikersondersteuning die organisaties kunnen realiseren met virtuele assistenten.

Meer wendbaar, minder flexibel

De impact van Agile werken

Lang werd de vraag gesteld: wat komt er na Het Nieuwe Werken (HNW)? Het antwoord op die vraag heeft zich stormachtig gemanifesteerd: Agile werken. Wat is Agile werken, wat is er anders en wat is de impact op de werkomgeving?

Agile staat voor wendbaar, behendig en lenig. Bij Agile werken staat wendbaarheid en inspelen op verande-

rende omstandigheden centraal. Agile breekt grote projecten op in korte, overzichtelijke deelprojecten. Deze 'sprints' stellen het projectteam in staat zich snel aan te passen aan een gewijzigde situatie of wensen van de klant. Wat Agile dus in feite doet is het omarmen van veranderingen.

Het verschil tussen Agile werken en HNW

Het kernverschil tussen Agile werken en HNW is het centraal stellen van het team in plaats van het individu. HNW gaat uit van de overtuiging dat het faciliteren van de persoonlijke werkstijl van elk individu de belangrijkste motor is voor het verhogen van de productiviteit. Agile werken gaat er vanuit dat een hogere productiviteit tot stand gebracht wordt door het bij elkaar brengen van verschillende disciplines in een multidisciplinair team en het faciliteren van het teamproces.

De impact top 5 van Agile werken:

1. *Agile werken beperkt de flexibiliteit van de werkomgeving*
Het klinkt tegenstrijdig maar Agile werken vermindert de flexibiliteit van de werkomgeving. Het team is bepalend en teams worden als groep gehuisvest. Een Agile team zit bij voorkeur aan één werkblok. Dit betekent ook dat het lastig is om als individuele medewerker plaats te nemen in een 'vreemd' Agile team, je bent immers geen deel van het teamproces.

2. *Agile werken beperkt activiteit-gerelateerd werken*
Activiteit-gerelateerd werken gaat uit van het faciliteren van elke activiteit op een werkplek die hiervoor het meest geschikt is. Je kiest de werkplek die het beste past bij de werkzaamheden en wisselt dan ook regelmatig van werkplek. Agile werken gaat uit van het uitvoeren van de meeste activiteiten in de directe nabijheid van het team. Je werkt zoveel mogelijk in het team en maakt bij uitzondering gebruik van een alternatieve werkplek.
3. *Agile werken verhoogt de bezettingsgraad van het kantoor*
Van thuis werken naar werken alsof je thuis bent, is het adagium van veel Agile concepten. Zelf kiezen wanneer je op kantoor komt is nog maar beperkt van toepassing omdat het groepsproces centraal staat en de rituele team meetings -ook wel stand ups- genoemd heilig zijn. Meer mensen komen dus naar kantoor en de bezettingsgraad is gemiddeld gezien hoger.
4. *Agile werken vereist minder vergaderzalen*
Kern van het Agile werken is dat formeel vergaderen wordt vervangen door korte rituele afstemmomenten (stand ups) en een continue informele afstemming in het team. De vergadering vindt plaats op de werkvloer in plaats van een apart zaaltje.
5. *Stilte wordt schaars*
De diversiteit van de werkomgeving neemt af en de openheid van de werkomgeving neemt toe. De werkzaamheden worden in directe nabijheid van het team in de open omgeving uitgevoerd. Deze kent meer rumoer dan de activiteit-gerelateerde HNW omgeving. Het ontbreken van stilte en het niet ongestoord kunnen werken wordt dan ook als grootste nadeel gezien van de Agile werkomgeving.

De impact op de NFC Index® voor de toekomst

Door de opkomst van Agile werken verwacht Colliers dat de mate van werkplekdeling in de toekomst af zal nemen. Hierdoor zien we een toenemende behoefte aan vierkante meter ontstaan, die vervolgens door een goed evenwicht tussen ruimte voor (Agile) werken en vergaderruimten, kan worden beperkt. Flexibel inzetbaar maken van ruimten, met een Agile werkconcept, is de sleutel tot succes om een stijging van het ruimtegebruik tegen te gaan.



Bijlage A Datacollectie werkwijze

Aanleveren data voor NFC Index®

De aanlevering van de data gebeurt via de online portal van NFC Index of via het gekozen en gecertificeerde adviseurlid.

Routes datacollectie

NFC Index kent verschillende categorieën leden: gebruiker-leden, adviseurleden en maincontractorleden. Voor elke categorie is een eigen route uitgestippeld voor het aanleveren van de gegevens voor, en het vergelijken met de NFC Index®.

Validatie van de gegevens

NFC Index kan adviseur- en maincontractorleden certificeren om zelfstandig data te collecteren. Daarvoor dient

men over aantoonbare ervaring met de norm NEN-EN 15221 te beschikken. De criteria daarvoor en een overzicht van gecertificeerde leden is op de website beschikbaar.

Kosten datacollectie

De kosten voor het gebruik van het NFC Index Portal, de validatie door het systeem (basisleden) of door een gecertificeerd adviseurlid (premiumleden) en de vergelijkende rapportage zijn voor de eerste vijf datasets (gebouwen) per lid, onderdeel van de contributie. Eventuele assistentie bij de invoer van gegevens en advies naar aanleiding van de rapportage kan tegen aanvullende betaling worden verkregen bij adviseurleden van NFC Index.

Bijlage B Coöpererende leden en donateurs

Leden

- ABN AMRO Bank NV
- Achmea Facilitair Bedrijf
- Aegon Nederland NV
- Alliander N.V.
- ANWB B.V.
- APG Algemene Pensioen Groep NV
- ASR
- Avans Hogeschool
- Belastingdienst
- Catharina Ziekenhuis
- Centraal Bureau voor de Statistiek
- Centric Netherlands B.V.
- Coöperatie VGZ
- De Nederlandsche Bank
- De Lage Landen International BV
- Deloitte
- De Volksbank
- DSM Nederland B.V.
- Dunea
- Enexis
- Erasmus Universiteit Rotterdam
- EY Nederland LLP
- Fontys Hogescholen
- FrieslandCampina
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Amsterdam - DFM
- Gemeente Brunssum
- Gemeente Den Haag Facilitaire Dienst
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Groningen
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Rotterdam, S&O Ondersteuning IIFO
- Gemeente Tilburg
- Haagse Hogeschool
- Hanzehogeschool Groningen
- Heijmans Facilitair Bedrijf
- Hogeschool van Amsterdam
- Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
- Hogeschool Inholland
- Hogeschool Rotterdam
- Hogeschool Utrecht
- Hogeschool Windesheim
- Hogeschool Zuyd
- IBM Nederland BV
- ICT Universiteit Utrecht
- ING Facility Management
- Jacobs Douwe Egberts Nederland B.V.
- Kadaster Facilitair Bedrijf
- Koninklijke Boskalis Westminster N.V.
- KPMG Staffing & Facility Services B.V.
- Ministerie Onderwijs, Cultuur & Wetenschap

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Ministerie Volksgezondheid, Welzijn & Sport
- Ministerie v. Economische Zaken, Landbouw en Innovatie
- Ministerie van Algemene Zaken
- Ministerie van Buitenlandse Zaken
- Ministerie van Defensie
- Ministerie van Financiën
- Ministerie van Infrastructuur & Milieu
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Ministerie van Veiligheid & Justitie
- Nationale-Nederlanden
- Nederlandse Gasunie N.V.
- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- NEN
- NS Groep N.V.
- Nuon Energy
- Ordina Nederland BV
- Pon Facilities B.V.
- PricewaterhouseCoopers
- ProRail
- NV PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
- Rabobank Nederland
- Radboud Universiteit Nijmegen
- Randstadgroep Nederland
- RDW
- Rijkswaterstaat Corporate Dienst
- Royal FloraHolland
- RoyalHaskoningDHV Nederland B.V.
- Sanoma Media Netherlands B.V.
- Saxion
- SBM Offshore
- Scholten Awater
- Shell International Exploration Prod. BV
- Siemens Nederland N.V.
- Stedin Netbeheer BV
- SVB (de Sociale Verzekeringsbank)
- Tauw bv
- Thales Nederland BV
- TNO
- TU Delft
- TU Eindhoven
- Univé Verzekeringen
- Universiteit van Amsterdam
- Universiteit Leiden
- Universiteit Maastricht
- Universiteit Tilburg
- Universiteit Twente
- Universiteit Utrecht
- Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden
- Vrije Universiteit Amsterdam

- Wageningen Universiteit
- Waterleidingmaatschappij Limburg
- N.V. Waterbedrijf Groningen
- Woningcorporatie Elken

Adviseurleden

- Arcadis Nederland BV
- Colliers International¹
- Fier.fm¹
- Metri Group²
- Twynstra Gudde¹
- VFM Facility Experts

Maincontractorleden

- AAFM Facility Management B.V.
- BAM Accomodatie Asset Management BV
- DTZ Zadelhoff
- Eurest Services B.V.¹
- Facicom Solutions
- Sodexo Altys
- Yask B.V.

Donateurs

- Facility Management Nederland (FMN)
- Planon B.V.

¹NFC Index gecertificeerd voor kosten en serviceniveaus op FM-gebied.

²NFC Index gecertificeerd voor kosten en serviceniveaus op ICT-gebied.

Bijlage C Organisatie

Bestuur

- Dhr. D. Venmans MBA
Voorzitter, werkzaam bij KPMG
- Dhr. E. de Jonge
Penningmeester, werkzaam bij ANWB
- Dhr. R.M. Peters
Bestuurslid, werkzaam bij Belastingdienst
- Mw. C. Otten
Bestuurslid, werkzaam bij ING
- Mw. A. Pots
Bestuurslid
- Dhr. A. van Roessel
Bestuurslid, werkzaam bij gemeente Utrecht
- Dhr. G.H. Swartjes MBA
Bestuurslid, werkzaam bij UvA en HvA

Management

- Dhr. B. Stam MM
Coöperatie Manager

Bijlage D www.nfcindex.nl

www.nfcindex.nl is de relevante portal in de financiële en facilitaire sector voor facilitaire kengetallen. Hier vindt u onafhankelijke en adequate informatie over ontwikkelingen in facilitaire kosten, bijeengebracht door gebruikers, main-contractors en toonaangevende adviseurs in het vakgebied. Daarom een korte toelichting op de toegankelijkheid en informatie die deze website biedt.

Algemeen toegankelijk deel

Naast relevante algemene informatie over onder meer certificering van leden en toegepaste normen wordt in dit gedeelte de jaarlijkse index getoond, met opbouw naar mediaan per hoofdactiviteit.

NFC Index presenteert naast de index voor kantoorhoudende organisaties de index voor onderwijs.

Voor leden toegankelijke deel

Hier worden de kengetallen per hoofdactiviteit (met twee onderliggende niveaus) getoond. Tevens is het mogelijk zelf de interactieve index te vullen.

Colofon

Het Jaarbericht NFC Index® Kantoren 2016 is een uitgave van NFC Index Coöperatie u.a., 14^e jaargang, juni 2017, onder verantwoording van NFC Index, Colliers International Corporate Solutions, METRI en Twynstra Gudde.

De NFC Index® is samengesteld op basis van data van NFC Index, Colliers International Corporate Solutions, Eurest Services, METRI, Twynstra Gudde en Yask.

Informatie, contact

We nodigen u uit contact op te nemen met ons secretariaat voor informatie over ontwikkelingen rond kosten, service-niveaus, lidmaatschap, kringen, portal, database, indices voor kantoren en onderwijs:

NFC Index Coöperatie u.a.

Postbus 5135

1411 DC Naarden

T: +31 (0)35 678 39 69

E: fm@nfcindex.nl

I: www.nfcindex.nl

Vormgeving, lay-out en eindredactie

APPR Hét Brancheburo, Naarden

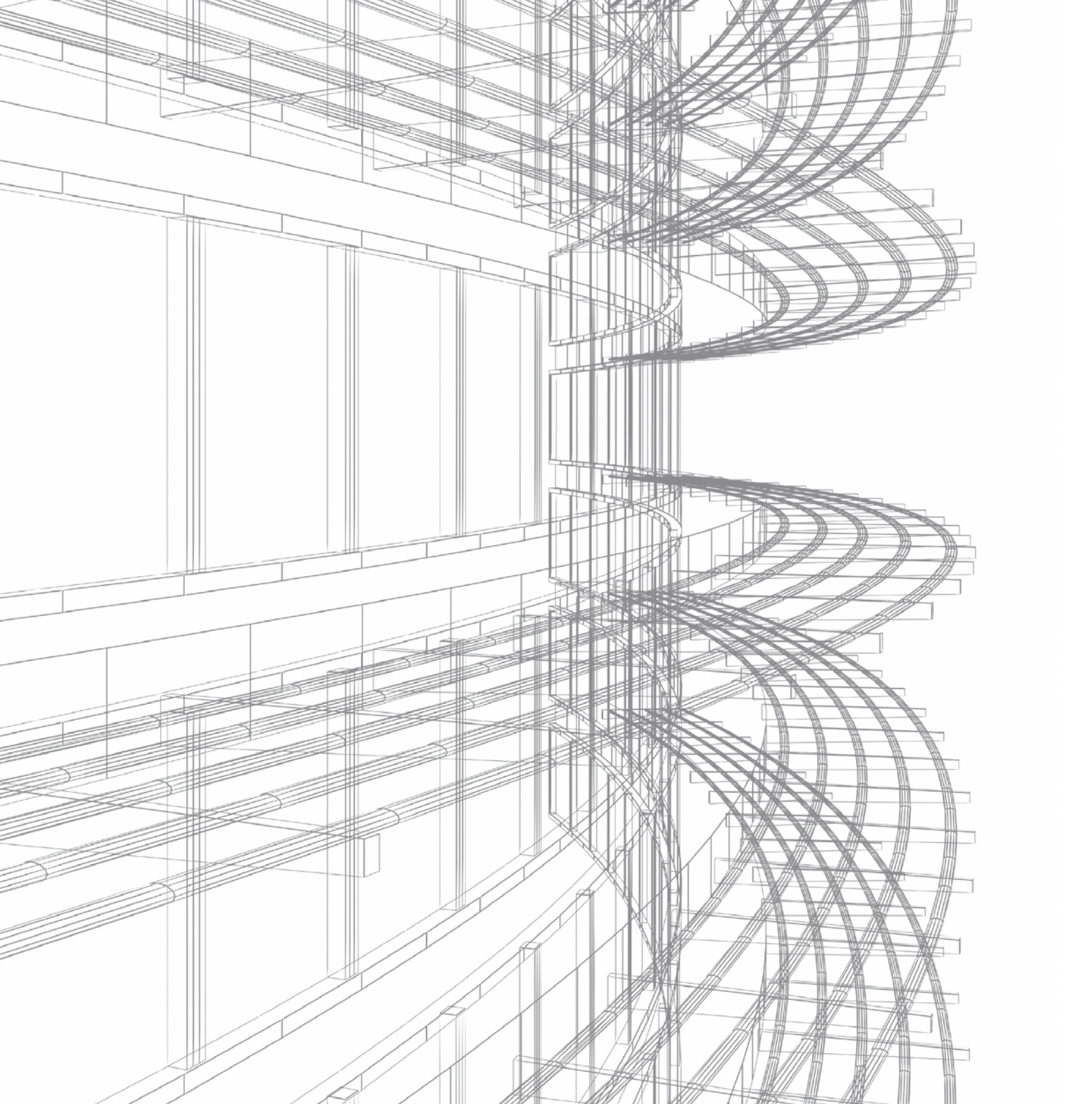
Druk

Veldhuis Media

Auteursrechten

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van NFC Index Coöperatie u.a. mag niets uit deze uitgave openbaar worden gemaakt of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.





NFC Index Coöperatie u.a.
Postbus 5135
1411DC Naarden
T: +31 (0)35 678 39 69
E: fm@nfcindex.nl
I: www.nfcindex.nl