



De mediane kosten per werkplek van facilitaire  
voorzieningen in Nederlandse kantoorgebouwen  
bedroegen in 2015 € 8.959 exclusief btw.

©2016 Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a.

# Voorwoord

**Op 7 juni presenteerden we de 13<sup>e</sup> NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN**  
**NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN 2015 = € 8.959 per werkplek per jaar, exclusief btw en € 8.601 per fte per jaar.**  
**De NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN 2015 = 78.**  
**In 2015 stegen de facilitaire kosten met 2% ten opzichte van die in 2014.**  
**In 2015 bleef het vloeroppervlak per werkplek onveranderd 19,8 m<sup>2</sup> vvo.**

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) uitlegbaar, toepasbaar en beschikbaar gemaakt voor gebruik in Nederland. Jaarlijks worden de ervaringen met het gebruik van de nieuwe norm geëvalueerd wat als input dient voor het optimaliseren van de vragenlijsten en datacollectie methoden. Dit alles gebeurt in overleg met de NEN en CEN en geeft inhoud aan de belangrijke strategische pijlers van NFC Index. Namelijk: het jaarlijks publiceren van de index en kengetallen middels het jaarbericht en het bieden en bewaken van methoden en technieken (standaarden) voor het werkveld, die objectieve collectie en publicatie van data mogelijk maken.

## De dalende trend doorbroken!

Dit jaar zien wij voor het eerst weer een toename van de werkplekkosten. Organisaties lijken steeds meer te kiezen voor hoogwaardigere kantooromgevingen. Deze kunnen intensiever worden gebruikt door het investeren in de werkplekomgeving. Het delen van de werkplek en het ontmoeten van collega's wordt steeds beter gefaciliteerd. We zien dan ook dat het aantal werkplekken per fte op 0,96 uitkomt. Dit betekent voor het eerst in jaren dat er in de panden minder werkplekken zijn dan fte's.

Dat de dalende trend van de index is doorbroken blijkt uit de stijging van de mediane werkplekkosten met 2%. Deze stijgen daarmee naar € 8.959,- per werkplek. Voor een belangrijk deel wordt dit veroorzaakt door een onderliggende verschuiving van eigendomspanden naar relatief duurdere huurpanden (op duurdere locaties). De gebouwkosten zijn een belangrijke component van de index en veroorzaken daarmee een groot deel van de stijging.

In de geboden serviceniveaus zien wij een lichte daling. Over 2015 komt het gemiddelde serviceniveau uit op 2,5. Strategisch Facility Management daalt van 2,2 naar 1,9, Gebouw en Infrastructuur stijgt van 2,7 naar 2,9, Mens en Organisatie daalt van 2,6 naar 2,4 en Horizontale functies dalen van 3,3 naar 2,9. De toename in het serviceniveau van Gebouw & Infrastructuur is herkenbaar in de hierboven beschreven stijging van de gebouwgebonden kosten.

De omvang van de werkplek, uitgedrukt in het aantal m<sup>2</sup> verhuurbaar vloeroppervlak (vvo), is van belang voor de omvang van de kosten per werkplek. De mediaan van het aantal m<sup>2</sup> vvo per werkplek bedroeg zowel in 2014 als in 2015, 19,8 m<sup>2</sup>.

De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn ten opzichte van 2014 met 5,5% gestegen. Een duidelijke stijging zien wij bij de al eerder genoemde kosten van het gebouw. Hieraan gerelateerd is een sterke toename van de kosten van het inbouwpakket waarneembaar. Investerings zijn benodigd om meer gebruikers binnen de panden te faciliteren (werkplekconcepten).

Deze stijgingen worden voor een deel gecompenseerd door lagere kosten voor planmatig installatieonderhoud, hetgeen mogelijk is door de ingebruikname van nieuwe huurpanden. Daarnaast zien we een daling van de kosten voor energie en afval. Ook dit jaar weer door een lager verbruik in combinatie met lagere energietarieven.

De kosten voor Mens en Organisatie blijven dit jaar vrijwel ongewijzigd. Wij zien een geringe stijging met 0,4%. Met name bij Hospitality zien wij toenemende aandacht voor Receptie, Restaurant en Automaten en Banqueting. Het gastvrij ontvangen van bezoekers en het in eigen huis (laten) faciliteren van evenementen zien wij in de cijfers terug. Opmerkelijk is de substantiële daling van de kosten voor Post, ingegeven door de verdergaande digitalisering.

De mediane kosten voor ICT zijn met 2,2% gedaald. Servicedesk, werkplekbeheer en Telematica zijn de sterkste dalers, onder andere door een toenemend gebruik van Self Service Portals voor de Servicedesk en vercloudisering van de werkplek. De daling van de Telematica kosten zet door, dit wordt vooral veroorzaakt door een tarievdaling. Ook wordt meer data verbruikt en minder telefonie. ICT Management & Advies is wederom gestegen: meer aandacht voor klanten vanuit een tactisch en strategisch managementperspectief.

De kosten per werkplek voor Strategisch Facility Management dalen met 9,7% en de post Horizontale (centrale)

functies daalt met 8,3%. De focus op het besparen van (overhead)kosten is nog steeds merkbaar. Wel is te zien dat de daling van de kosten van Strategisch Facility Management minder sterk is dan vorig jaar en mogelijk zal afvlakken.

## Ratio's

Door veranderende werkplekconcepten is het in toenemende mate mogelijk om medewerkers op verschillende locaties te laten werken, waarbij de efficiency van deze werkplekconcepten sterk toeneemt. De traditionele kengetallen (kosten per werkplek) die nog gebaseerd zijn op langdurig gebruik van de werkplek (met bijbehorende Arbo-normering) verliezen steeds meer hun betekenis.

De belangstelling voor een nieuw kengetal is groot en komend jaar zal dan ook de ratio kosten per werkplek onder de loep genomen worden. Mogelijk kan een oplossing gevonden worden in een solide kengetal (kosten per m<sup>2</sup>) waarna, met behulp van onderliggende kengetallen, zelf afgeleide ratio's vastgesteld kunnen worden.

## Toegevoegde waarde

In het vorig jaarbericht spraken we over het explicieter worden van de toegevoegde waarde van het facilitaire vakgebied en niet alleen door kostenbesparingen. Dit jaar zien

we dat daadwerkelijk terug. In de gemanagede omgeving doen we zaken slimmer en efficiënter maar het mag ook weer iets meer kosten om er uiteindelijk aan bij te kunnen dragen dat de kernorganisatie kan floreren.

Ook NFC Index blijft in ontwikkeling en wil ook dit jaar weer focussen op het verhogen van de toegevoegde waarde voor haar leden. Dit door het certificeren en auditen van adviseurs en maincontractors, het ontwikkelen van relevante indices en afgeleide kengetallen, die ondersteund worden door een collectiestructuur die gebaseerd is op de Europese (en Nederlandse) normering.



*Dave Venmans*  
Voorzitter Bestuur NFC Index



## Colofon

NFC Jaarbericht Kantoren 2015 is een uitgave van NFC Index Coöperatie u.a., 13<sup>e</sup> jaargang, juni 2016, onder verantwoording van NFC Index, Colliers International Corporate Solutions, METRI en Twynstra Gudde.

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

### 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 BV, Naarden

### Druk

Ten Brink, Meppel

### 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.



## Inhoud

Voorwoord .....	2
Leeswijzer .....	5
1 NFC Index <sup>®</sup> 2015 .....	6
2 Niveau van service .....	10
3 De Coöperatie, leden, kringen en sectoren .....	11
4 Opbouw index conform NEN-EN 15221 .....	15
5 Verantwoording methode .....	16
6 Trends in 2015 .....	17
Bijlage A Datacollectie werkwijze .....	20
Bijlage B Coöpererende leden en donateurs .....	20
Bijlage C Organisatie .....	22
Bijlage D www.nfcindex.nl .....	22

## Leeswijzer

NFC Jaarbericht Kantoren 2015 is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 presenteren we de NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN,2015 en lichten we deze toe. Hoofdstuk 2 beschrijft het niveau van service in relatie tot kosten. In hoofdstuk 3 vindt u informatie over onze organisatie, onze leden en de kringen. Tevens leest u hier over de Facilitaire Benchmark Awards. In hoofdstuk 4 leest u over de opbouw van de index conform NEN-EN 15221 en in hoofdstuk 5 beschrij-

ven we de gebruikte methode voor het berekenen van de index. We sluiten in hoofdstuk 6 af met de trends in 2015. In bijlage A wordt de manier van datacollectie en het vergelijk van de gegevens uitgewerkt. De bijlagen B en C geven een overzicht van de huidige coöpererende leden en de donateurs van de Coöperatie en het bestuur. Bijlage D geeft een korte toelichting op de website van NFC Index, de portal.

De NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN wordt verkregen door de mediaan van de kosten per werkplek van alle hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221 bij elkaar op te tellen.

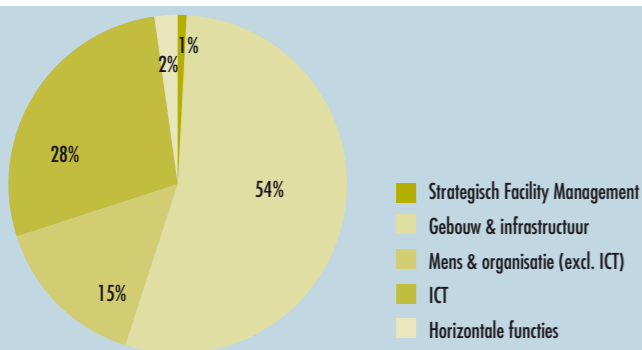
**In 2015 bedroegen de mediane kosten per kantoorwerkplek € 8.959 excl. btw.**

**In 2015 bedroegen de mediane kosten per fte € 8.601 excl. btw.**

**Het gemiddelde serviceniveau over Strategisch Facility Management, Gebouw en Infrastructuur, Mens en Organisatie en Horizontale functies conform de NEN-EN 15221 bedroegen respectievelijk 1,9; 2,9; 2,4 en 2,9 op een schaal van 1 tot 5.**

**De NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN 2015 bedraagt daarmee afgerond 78 (2003 = 100) en is ten opzichte van vorig jaar (2014 = 77) met 1 punt gestegen. De NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN 2015 laat, na jaren van daling, een stijging zien ten opzichte van 2014.**

In figuur 1 zijn de mediane kosten per kantoorwerkplek in 2015 verdeeld naar de vijf hoofdactiviteiten die door de NEN-EN 15221 worden onderscheiden.



Figuur 1. Mediane werkplekkosten 2015, verdeeld naar de hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221

De onderlinge verhoudingen zijn ten opzichte van 2014 nagenoeg gelijk gebleven. Gebouw en Infrastructuur krijgt een iets groter belang in de index met 54% van de werkplekkosten. ICT komt op de tweede plaats met 28% van de totale kosten, gevolgd door Mens en Organisatie met 15%. Het Strategisch Management en de Horizontale (centrale) functies opgeteld, vertegenwoordigen 3% van de totale werkplekkosten. Deze overhead is exclusief het tactisch management van Gebouw en Infrastructuur & Mens en Organisatie.

## TREND

De index laat sinds 2009 een dalende trend zien. Dit jaar is deze trend doorbroken en stijgen de mediane werkplekkosten met 2%.

De figuren 2 (grafisch) en 3 (cijfermatig) laten vanaf 2006

de ontwikkeling zien van de mediane kosten per werkplek, verdeeld naar de verschillende hoofdactiviteiten.

De mediane kosten per werkplek conform de NEN-EN 15221 geven over de afgelopen jaren het volgende beeld:

- De totale facilitaire kosten per werkplek laten in 2015 een stijging zien van 2% ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Het aantal m<sup>2</sup> per werkplek is over 2015 met 19,8 m<sup>2</sup> per werkplek gelijk gebleven aan 2014.
- De laatste jaren daalt de ratio werkplek/fte. Over 2015 was deze 0,96.
- De kosten voor Gebouw & Infrastructuur (per werkplek) bleven in 2014 nog constant ten opzichte van 2013. Dit jaar stijgen zij met 5,5% ten opzichte van 2014.
- De kosten voor Mens en Organisatie stabiliseren en laten geen verdere daling meer zien (een lichte stijging van 0,4%).
- De kosten voor ICT zijn in 2015 ten opzichte van 2014 met 2,2% gedaald. Daarmee zet de dalende trend van ICT-kosten door.
- De index voor Strategisch Facility management en Horizontale (centrale) functies laten een daling zien van respectievelijk 9,7% en 8,3% ten opzichte van 2014.

## GEMIDDELD SERVICENIVEAU

Sinds 2010 wordt bij een groot deel van de NFC-leden het serviceniveau gemeten. Over 2015 komt het gemiddelde serviceniveau uit op 2,5. Ten opzichte van vorig jaar is dit een geringe daling. Het serviceniveau varieert voor Strategisch Facility Management, Gebouw en Infrastructuur, Mens en Organisatie en Horizontale functies tussen de 1,9 en 2,9 op een schaal van 1 tot 5.

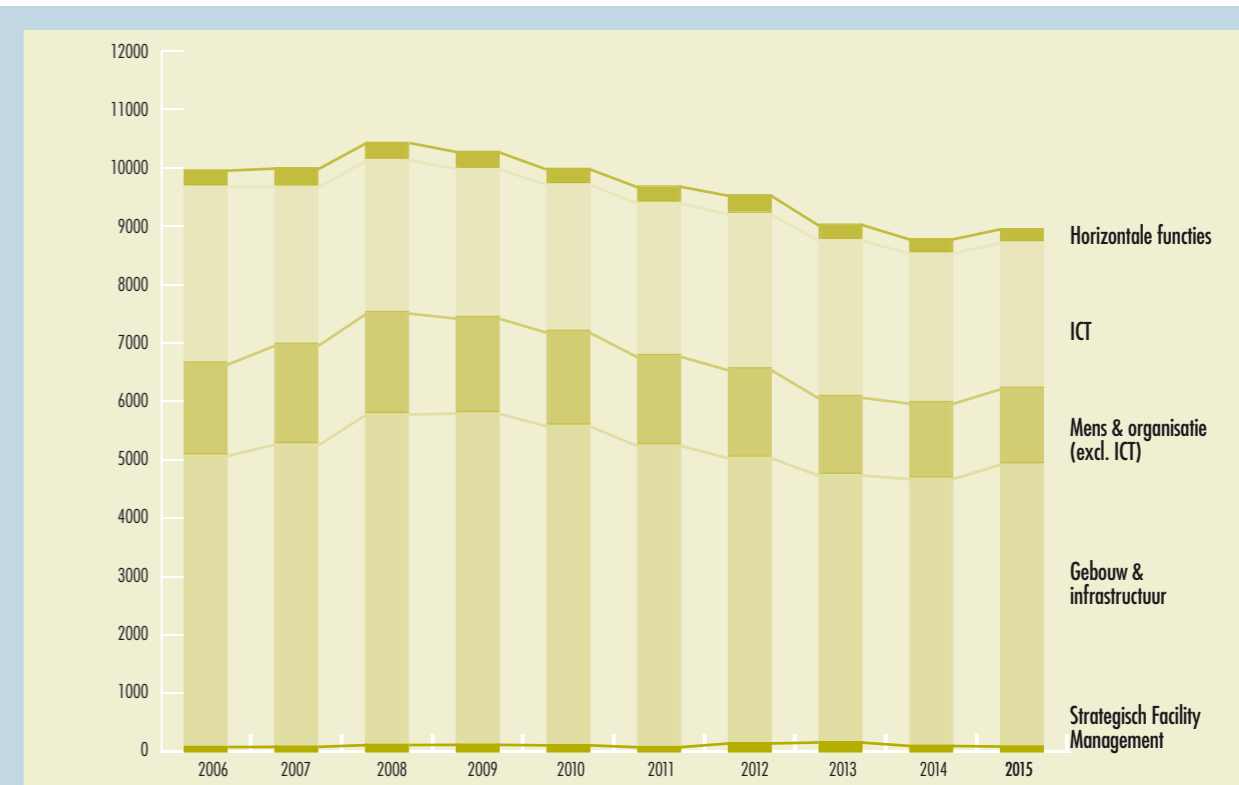
## ONTWIKKELING VLOEROPPVLAK PER WERKPLEK

Voor de kosten van de werkplek is de omvang van de werkplek uitgedrukt in het aantal m<sup>2</sup> verhuurbaar vloeroppervlak (vvo) van belang. De mediaan van het aantal m<sup>2</sup> vvo per werkplek bedroeg zowel in 2014 als in 2015, 19,8 m<sup>2</sup>.

Met het gelijk blijven van het benodigde aantal meters voor de werkplek en het toenemen van het aantal medewerkers per werkplek (de ratio wp/fte = 0,96), wordt duidelijk dat deze werkplek efficiënter wordt benut. Dit wijst op een efficiënter gebruik van de betreffende panden.

## GEBOUW EN INFRASTRUCTUUR

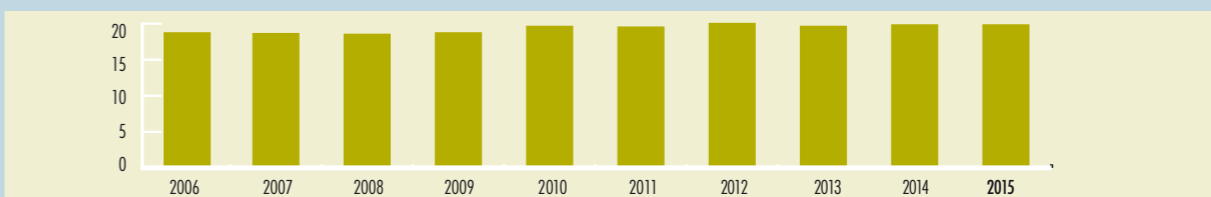
De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn ten opzichte van 2014 gestegen (met 5,5%) en bedragen € 4.851 per werkplek. Een duidelijke stijging zien wij bij de kosten van het gebouw (een stijging met 5,3%). Deze wordt veroorzaakt door een onderliggende verschuiving van eigen-



Figuur 2. Ontwikkeling mediane kosten, in euro's per werkplek

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	'14-'15
Strategisch Facility Management	93	97	128	131	124	91	155	173	112	101	-10%
Gebouw & infrastructuur	5.012	5.201	5.685	5.697	5.491	5.188	4.913	4.599	4.598	4.851	6%
Mens & organisatie	1.570	1.698	1.726	1.626	1.603	1.524	1.508	1.329	1.287	1.291	0%
ICT	3.036	2.713	2.627	2.558	2.531	2.629	2.666	2.694	2.569	2.513	-2%
Horizontale functies	252	292	269	268	241	256	295	240	220	202	-8%
<b>Totaal</b>	<b>9.963</b>	<b>10.002</b>	<b>10.434</b>	<b>10.280</b>	<b>9.990</b>	<b>9.689</b>	<b>9.537</b>	<b>9.035</b>	<b>8.786</b>	<b>8.959</b>	<b>2%</b>
<b>Index</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>87</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	

Figuur 3. Ontwikkeling mediane kosten, in euro's per werkplek



Figuur 4. Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek, in m<sup>2</sup> verhuurbaar vloeroppervlak

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Omvang werkplek in m <sup>2</sup>	18,7	18,6	18,5	18,7	19,6	19,5	20,0	19,6	19,8	19,8
<b>Index</b>	<b>83</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
Stijging/daling t.o.v. jaar daarvoor	-4%	-1%	-1%	1%	5%	-1%	2%	-2%	1%	0%

Figuur 5. Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek, in m<sup>2</sup> verhuurbaar vloeroppervlak



domspanden naar relatief duurdere huurpanden. Daarnaast is een ingebruikname van duurdere locaties waarneembaar. De gebouwkosten zijn een belangrijke component van de index en veroorzaken daarmee een groot deel van de stijging. Andere grote stijger is het huren van parkeerfaciliteiten (toename van de kosten met 67%). Mogelijk heeft dit een relatie met de procentuele stijging van het aantal huurpanden. Als laatste zien wij een sterke toename van de kosten verzameld onder inbouw pakket (stijging met 199%). Hier is de relatie met het betrekken van nieuwe huurpanden zichtbaar. Een toename van de investeringen zijn benodigd om meer gebruikers binnen de panden te faciliteren.

Deze stijgingen worden voor een deel gecompenseerd door lagere kosten voor onderhoud (- 15%) en lagere kosten voor nutsvoorzieningen en afvalverwijdering (- 8,1%). De daling van de kosten voor onderhoud wordt met name veroorzaakt door lagere kosten op planmatig installatieonderhoud, hetgeen mogelijk is door de ingebruikname van nieuwe huurpanden. De daling van de kosten voor energie en afval is ook dit jaar weer een combinatie van een lager verbruik in combinatie met lagere energietarieven.

Als laatste zien wij een daling van het tactisch management binnen Vastgoed & Infrastructuur. Dit wordt voor een groot deel gecompenseerd door de stijging van de kosten voor het tactisch management binnen Mens en Organisatie (wellicht veroorzaakt door een aangepaste verdeling/versleuteling van deze kosten binnen de betreffende organisaties).

#### MENS EN ORGANISATIE

De kosten voor Mens en Organisatie blijven dit jaar vrijwel ongewijzigd. Wij zien een geringe stijging met 0,4% naar € 1.291 per werkplek. Met name voor Hospitality (stijging met 21,7%) zien wij toenemende aandacht: een stijging voor de posten Receptie (+ 31,3%), Restaurant en Automaten (+ 6%) en Banqueting (+71%). Het gastvrij ontvangen van bezoekers en het in eigen huis (laten) faciliteren van evenementen zien wij in de cijfers terug.

Dalende kosten zijn ook dit jaar weer zichtbaar bij de posten BHV, Arbo, Beveiliging, Milieu (daling met 7,1%) en Logistiek (daling met 19%).

Binnen de post beveiliging is het meer en meer inzetten van techniek en minder fysieke bewaking merkbaar in de realisatie van de kosten. De daling bij logistiek wordt vooral veroorzaakt door een substantiële daling van de kosten voor Post (- 33%) ingegeven door de verdergaande digitalisering.

#### ICT

De mediane kosten voor ICT zijn in 2015 ten opzichte van 2014 met 2,2% gedaald. De trend van dalende ICT-kosten zet door. Servicedesk (-4,6%), Werkplekbeheer (-3,0%) en Telematica (-2,7%) zijn de sterkste dalers. Oorzaken hiervan zijn onder andere: meer gebruik van Self Service Portals voor de Servicedesk en vercloudisering van de werkplek. De daling van de Telematicakosten zet door, dit wordt vooral veroorzaakt door een tarievdaling. Ook wordt meer data verbruikt en minder telefonie.

ICT Management & Advies is wederom gestegen (+2,9%). De voornaamste reden van deze stijging is: meer aandacht voor klanten vanuit een tactisch en strategisch managementperspectief.

ICT-diensten worden steeds flexibeler en kunnen makkelijker worden op- en afgeschaald. De cloud geeft de mogelijkheid om optimaal aan te sluiten bij deze behoefte.

#### STRATEGISCH FACILITY MANAGEMENT EN HORIZONTALE FUNCTIES

De kosten per werkplek voor Strategisch Facility Management dalen met 9,7% naar € 101 per werkplek en de post Horizontale (centrale) functies daalt met 8,3% naar € 202. De focus op het besparen van (overhead)kosten is nog steeds merkbaar. Wel is te zien dat de daling van de kosten van Strategisch Facility Management minder sterk is dan vorig jaar en mogelijk zal afvlakken. Bij de Horizontale functies zien we onderliggend een toenemende focus en kosten op Planning en Control en Inkoop, en afnemende kosten op Servicedesk ingegeven door meer centralisering en meer zelfservice.

#### NFC PORTAL

Op het ledendeel van de website van de coöperatie ([www.nfcindex.nl](http://www.nfcindex.nl)) zijn voor de leden van de Coöperatie mediane kengetallen op onderliggende niveaus beschikbaar. Leden die in NFC 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 begeleidende adviseur, aanzienlijk verder gaat dan wat hierboven in algemene zin is beschreven.

## 2 Niveau van service

De index van de gerealiseerde facilitaire kosten wordt uitgedrukt in euro's per werkplek, fte of m<sup>2</sup> verhuurbaar vloeroppervlak. Deze ratio's worden 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 wordt 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.

NFC Index heeft met haar adviseurleden tevens een weging ontwikkeld van de gerealiseerde serviceniveaus voor alle faciliteiten per object of organisatie. Daarmee is uiteindelijk het gerealiseerde serviceniveau voor het geheel te bepalen en te vergelijken in relatie tot het gerealiseerde kostenniveau. In 2015 zijn op een schaal van 1 tot 5 gemiddeld de volgende serviceniveaus gerealiseerd: voor 'Strategisch Management' 1,9, voor 'Gebouw en Infrastructuur' 2,9, voor 'Mens en Organisatie' 2,4 en voor Horizontale Functies 2,9.



## 3 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 ma-

nagement in Nederland wanneer het gaat om het aanbieden van kengetallen en het jaarlijks presenteren van de NFC Index®. 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 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, KPN, NS, NN, Nuon, PWC, Siemens en VGZ.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Dave Venmans.

#### Kring Financiële instellingen

ABN AMRO Bank NV, Achmea Facilitair Bedrijf, AEGON, ING Facility Management, Nationale-Nederlanden, Rabobank Nederland en SNS Bank.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Christa Otten.

#### Kring Banken en Verzekeraars

ABN AMRO Bank NV, Alphabet Carlease, ASR, Delta Loyd, DLL Group, ING Facility Management, Robeco en VGZ.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Christa Otten.

#### Kring Gemeenten

Gemeente Den Haag Facilitaire Dienst, gemeente Delft, gemeente Eindhoven, gemeente Haarlem, gemeente Groningen, gemeente Rotterdam servicedienst, gemeente Tilburg en gemeente Utrecht – FD.

Contactpersoon namens NFC 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 en Saxion.

Contactpersoon namens NFC 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, Universiteit Twente, Universiteit Utrecht, Vrije Universiteit Amsterdam en Wageningen Universiteit.

Contactpersoon namens NFC 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 en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Ruud Peters.

#### Kring Multibedrijven I

ANWB, Boskalis, Heijmans Facilitair Bedrijf, NEN, Pon en Sanoma.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Erik de Jonge.

#### Kring Multibedrijven II

APG groep N.V., Centric, Friesland Campina, IBM Nederland BV, Ordina Nederland, Rabo Vastgoedgroep en Randstad/Diemermer B.V.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Annemarie Pots.

#### Kring Multibedrijven III

Dunea, Enexis, Gasunie, PWN en WML.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Bas Stam.

#### Kring Multibedrijven IV

Deloitte, EY, KPMG Staffing & Facility Services B.V., Nationale-Nederlanden, NS, Nuon, PWC en Royal HaskoningDHV.

Contactpersoon namens NFC 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. Beslissingen met betrekking tot kostenefficiëntie worden door het gebruik van deze kengetallen meer en meer getoetst aan de NFC Index®. Daarnaast kunnen de leden kennis delen. Adviseurleden kunnen de leden hierbij helpen de data en kennis verder te analyseren en te interpreteren.

### NFC Kringen

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 Kringen. Een platform, waarin jaarlijks de benchmarks worden opgeleverd, besproken en geanalyseerd. Ook worden gemeenschappelijke actuele onderwerpen besproken. Binnen de diverse kringen zijn in 2015 naast de benchmark actuele onderwerpen aan de orde geweest zoals onder andere efficiënt gebruik van panden en vierkante meters, het omgaan met leegstand, hospitality 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 de Coöperatie 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 december 2015 presenteerden we onze vijfde NFC Index® ONDERWIJS. NFC Index® ONDERWIJS 2014 = is € .597 per student per jaar, inclusief btw, voor de facilitaire kosten (huisvesting, diensten en middelen en facility management). In 2014 stegen de facilitaire kosten per student met 2,7 % ten opzichte van die in 2013.

### Trend over de afgelopen jaren

Sinds 2010 laat de index een stijgende trend zien. Ten opzichte van 2013 blijft de procentuele stijging vrijwel constant (van 2,4% in 2013 naar 2,7% in 2014). De stijging wordt enerzijds veroorzaakt door de stijging van het (gemiddeld) aantal vierkante meters per student, anderzijds door de stijging van de rubrieken Huisvesting en Diensten en middelen. De stijging van de huisvestingskosten komt met name door een groter aandeel jonge/nieuwe vierkante meters (met een hogere boekwaarde dan de panden die ze vervangen)

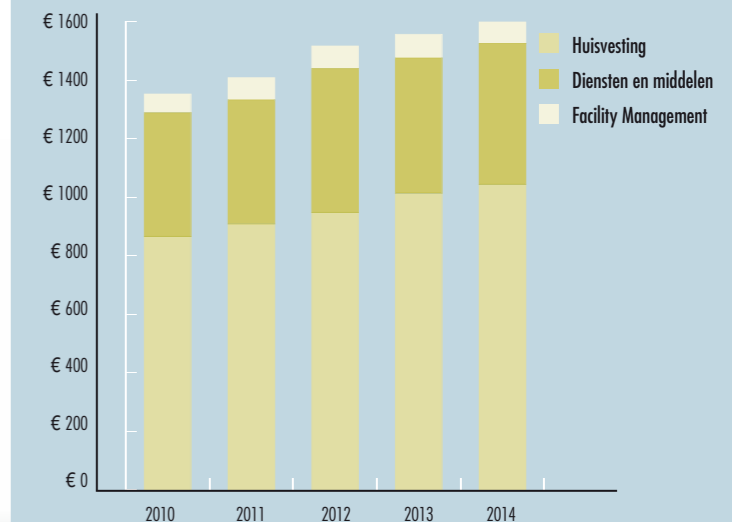
en een groter aandeel huurpanden (in sommige sectoren) die hogere kosten met zich mee brengen. Dit effect wordt voor een deel gecompenseerd door lagere energielasten.

Daarnaast zien wij dat de beschikbare vierkante meters steeds intensiever wordt gebruikt (mede door de toename van het aantal aanwezigheidsuren). Tevens zien wij dat andere inrichtingsconcepten worden toegepast met als gevolg een stijging van de kosten voor inrichting en inventaris. Diensten en middelen stijgt door deze factoren met bijna 5% per jaar. De kosten van Facility Management, de facilitaire overheadkosten, nemen daarentegen procentueel sterk af

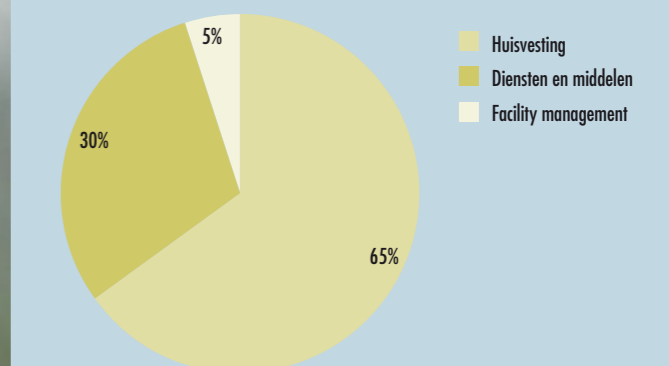
De NFC Index® ONDERWIJS wordt verkregen door:

- Deze samen te stellen in samenwerking met onze partners Colliers International Corporate Solutions en Fier.fm.
- Deze te baseren op gegevens van 43 onderwijsinstellingen met een totaal aantal studenten van 819.060 en een totaal oppervlakte van 7.693.184 m² bvo.
- 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)).
- 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.

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



Figuur 6 en 7. Kosten 2014 per student, verdeeld naar NEN 2748-rubrieken



Figuur 8. Mediane kosten per student 2014, verdeeld naar de hoofdactiviteiten van de NEN 2748

	wo	hbo	mbo	Totaal
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (m²)	323.305	137.942	94.739	178.911
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (student)	17.989	25.878	13.136	19.048
gemiddeld vloeroppervlak per student	18,0	5,3	7,2	9,4

Figuur 9. Gemiddelde aantallen per onderwijsinstelling (per sector)

## Universiteit Utrecht en Tilburg University winnen vierde Facilitaire Benchmark Awards

In 2015 zijn voor de vierde 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 BENCHMARKXL, een gezamenlijk initiatief van Colliers International Corporate Solutions en de NFC Index.

### 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 de Universiteit Utrecht. In het juryrapport staat te lezen: "Voor het derde jaar op rij laat Universiteit Utrecht een daling in de totale kosten zien, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit. De kosten voor onderhoud, energie en catering dalen al voor het derde jaar op rij. Universiteit Utrecht heeft de grootste universiteitscampus van Nederland. Toch blijft het efficiënt benutten van de beschikbare ruimte een zeer belangrijk onderdeel van de totale facilitaire prestatie. Door de hoge bezetting en benutting laat Universiteit Utrecht ook hier een goede verbetering zien. Het constant inspelen op de veranderende behoeftes is wat Universiteit Utrecht goed doet."



Willem van Ansem van Colliers International (l) met prijswinnaar E.A. Verzenaard

Eddie Verzenaard (rechts op de foto), directeur Facilitair Service Centrum van Universiteit Utrecht reageert verheugd: "We zijn blij met deze award en het bewijst dat we het onderwijs en onderzoek bij de Universiteit Utrecht op

een steeds efficiëntere manier ondersteunen, met blijvende zorg voor kwaliteit."

In deze categorie waren verder genomineerd: DLL (De Lage Landen) en Wageningen UR.

### 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.

Tilburg University won de prijs voor de 'Beste Integrale Prestatie'. De jury motiveerde haar oordeel als volgt: "Al een aantal jaar laat Tilburg University zien dat zij kostenbewust zijn en met een professioneel team aandacht hebben voor kwaliteit. Zij gaan actief met resultaten uit de benchmark aan de slag en hebben onder andere de facilitaire organisatie verbeterd in de afgelopen jaren. Tilburg University laat een zeer scherp ruimtegebruik zien wat de komende jaren, door het nieuwe meerjarig huisvestingsplan, nog verder zal verbeteren. Processen als gebouwen, onderhoud, energie en facility management laten kosten zien die ruim onder het gemiddelde van de markt zitten, zonder op kwaliteit in te boeten. Alle



Prijswinnaar M.H. van Leperen van Tilburg University

soft services vertonen een duidelijk dalende trend qua kosten ten opzichte van vorig jaar."

Marcel van Leperen, directeur General Services van Tilburg University is zeer ingenomen met de prijs: "We zijn er trots op dat we deze prijs hebben gewonnen. De benchmark is een belangrijk instrument voor ons om de bedrijfsvoering nog verder te verbeteren. De award geeft aan dat we

hierbij op de goede weg zijn. Het toekennen van deze award is voor alle medewerkers van Facility Services van Tilburg University een groot compliment."

De overige genomineerden in deze categorie waren: IBM Nederland en Randstad.

## 4 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. NFC Index heeft deze indeling aangehouden voor de collectie van data en de berekening van haar indices. In NEN 2748 worden de facilitaire activiteiten, processen en diensten gerubriceerd naar de vijf functies Huisvesting, Diensten en Middelen, Informatie- en Communicatietechnologie, Externe Voorzieningen en Facility Management.

### 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 en 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 inhouden 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 2015 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.



## 5 Verantwoording methode

### Financiële index

De NFC Index<sup>®</sup> is samengesteld uit de kosten (exclusief BTW) die betrekking hebben op het betreffende boekjaar. NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN betreft alleen organisaties of onderdelen van organisaties die gehuisvest zijn in kantoorgebouwen en derhalve een overwegend administratief karakter hebben.

### Omvang van de database

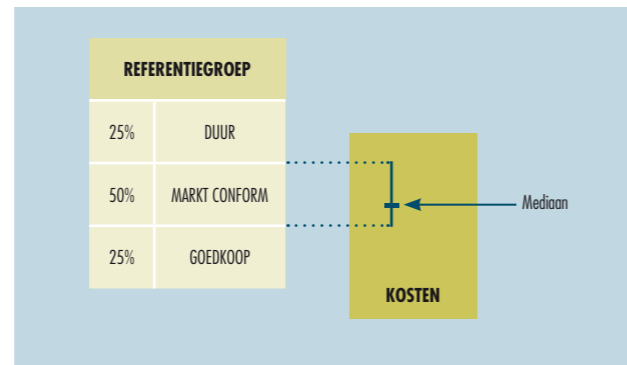
NFC Index<sup>®</sup> KANTOREN 2015 is gebaseerd op 156 gebouwen of gebouwcomplexen met een totaal oppervlakte van 2.961.454 m<sup>2</sup> vvo.

### 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)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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> database.

### Methodiek bandbreedte en mediaan

De NFC Index<sup>®</sup> drukt de kostenindices, zoals beschreven in NEN-EN 15221, uit in marktconforme bandbreedten.



Figuur 10. Bandbreedten subindices

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 waarnemingen 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 NFC Index<sup>®</sup> (zie figuur 10).

### 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 NFC Index<sup>®</sup>. De marktconforme bandbreedte in combinatie met de mediaan vormen de basis voor een vergelijking van kosten (benchmark) met NFC Index<sup>®</sup>.

## 6 Trends in 2015

### Hoog op de agenda

Begin 2015 heeft FMN op basis van verschillende bronnen een top 5 van de te verwachten facilitaire topics samengesteld. Deze bestonden uit kostenbesparingen en facilitaire innovaties, outsourcing en facilitaire regieorganisaties, klantmanagement en servicedesk, smart workplace en healing offices en hostmanship en gastvrijheid. Opvallende afwezige in deze top 5: duurzaamheid. Overigens heeft dit onderwerp vaak wel de aandacht van de leden van NFC Index.

Het beheersen en terugdringen van kosten is al jaren een belangrijk onderwerp in de kringbesprekingen. Door het vaststellen van serviceniveaus en het delen van best-practices kan gestuurd worden op een meer efficiënte organisatie, zowel vanuit de beheersorganisatie als vanuit klantperspectief.

Naast de gebruikelijke focus op kengetallen willen wij in dit Jaarbericht enkele praktijkvoorbeelden laten zien die passen binnen de genoemde facilitaire prioriteiten.

### Smart workplace

Binnen het facilitaire werkveld bestaat een toenemende belangstelling voor het verbeteren van de werkomgeving van de medewerkers. Niet alleen door de ontwikkeling van nieuwe werkplekconcepten maar ook door het gebruik van nieuwe ICT-toepassingen.

### De werkplek van de toekomst zet de gebruiker centraal

Mobile computing heeft de traditionele werkplek achterhaald gemaakt. Flexibel werken op het moment en de plek die werknemers het beste uitkomt, is de norm geworden. Dat betekent andere devices maar vooral ook data en applicaties die die mobiliteit optimaal ondersteunen. Dat is complex, maar niet voor de werknemer. Deze moet op verschillende devices snel en zonder omhaal het werk kunnen doen. Een slimme kijk op de werkplek zorgt dat organisaties klaar zijn voor veranderingen in de toekomst. METRI ondersteunt bedrijven bij het maken van deze keuzes.



Wat voor werk moet een werknemer precies doen en hoe ziet dat werk eruit buiten de kantoor muren, zijn belangrijke vragen als een organisatie de werkplekautomatisering wil vernieuwen. In een toekomstbestendige visie op de werkplek zijn ook heldere antwoorden geformuleerd op de vraag hoe de IT-afdeling en het facilitair management werknemers zo productief mogelijk kunnen maken met

technologie. Want één ding is duidelijk: de werkplek is tegenwoordig veel meer dan de traditionele Windows PC alleen. Een smartphone en andere devices horen er net zo hard bij. Werknemers waarderen de keuzemogelijkheid. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat werknemers die keuze en zeggenschap hebben over hun werkplek en manier van werken, productiever en meer betrokken zijn bij de organisatie.

Om dit als organisatie waar te kunnen maken is rol- en context-gebaseerde werkplekautomatisering een vereiste. Dat betekent niet één standaard voor iedere werknemer, maar het ondersteunen van verschillende smaken en varianten van de werkplek binnen de organisatie. De technologie heeft niet bepaald stil gestaan en ondersteunt deze vraag naar variatie goed. 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 sommige medewerkers hun werk te laten doen met een webvariant van applicaties of webformulieren. Ook onderweg zijn werknemers met dit soort formulieren of apps doelgericht en efficiënt te ondersteunen. Door meer prioriteit te geven aan data en applicaties in plaats van de hardware om toegang te krijgen tot deze informatie ontstaat ruimte voor een nieuw perspectief.

Differentiatie in de gebruikersrollen, zorgt dat er grote besparingen mogelijk zijn. In het afgelopen decennium is de technologie uitgekristalliseerd om de werkplek zo goed en zo efficiënt mogelijk vanuit een datacenter aan de eindgebruikers aan te bieden. Technologie als server based computing en virtual desktop infrastructure heeft de beheermogelijkheden sterk vergroot, maar deze aanpak gaat met hoge licentiekosten gepaard. Door bij de werkplekinrichting volwaardige Windows- en Citrix-omgevingen af te wisselen met online werkplekken nemen organisaties de mogelijkheid ter hand om de werkplekkosten te verlagen, terwijl ambulante medewerkers in veel gevallen beter bediend worden.

### Verclouderiseren

Ondanks de betere afstemming van de technologie op de individuele gebruiker zijn de kosten voor het werkplekbeheer niet toegenomen, maar juist gedaald. Dat komt door de desktoptechnologie, maar ook markttrends spelen mee. De al langer spelende trend om het onderhoud voor de werkplekken uit te besteden aan gespecialiseerde partijen heeft zich versterkt doorgezet. Door een breed aanbod zijn de prijzen per werkplek gedaald. Daarnaast is er een

nieuwe trend in het aanbod. Er komen steeds meer leveranciers die de werkplek als een standaarddienst uitleveren. METRI duidt dit ook wel aan als het *vercloudiseren* van de werkplek. Bij zo'n aanpak krijgt de werknemer via de browser op verschillende devices toegang tot de data en applicaties die hij of zij nodig heeft. De software die dit mogelijk maakt draait in het datacenter van de leverancier.

Doordat providers in hun datacenters zo'n werkplek verregaand gestandaardiseerd hebben en aan meerdere gebruikersorganisaties uitleveren is het aanbod in prijs geoptimaliseerd. Het gaat dan bepaald niet om een kale werkplek waar je weinig mee kunt. Er zijn in zo'n cloud werkplek verrassende combinaties mogelijk tussen bijvoorbeeld productiviteitssoftware als Office 365 en hulpmiddelen voor

bereikbaarheid als Skype for business. De sterke opkomst van Software-as-a-Service heeft ervoor gezorgd dat dit soort software uitstekend ontsloten is via internet en organisaties door slimme combinaties veel waar voor hun geld kunnen krijgen. Door een prijs per maand per medewerker voor zo'n aanbod te betalen kunnen de werkplek- en telematicakosten flink omlaag. Dat is dit jaar goed te zien in de daling van de ICT-kosten per werkplek. Een belangrijk voordeel van een cloudwerkplek is dat deze schaalbaar is. Na een piek van tijdelijke werknemers kunnen dit soort werkplekken weer uitgezet worden, waardoor organisaties alleen betalen voor het gebruik.

Het is dus belangrijk om bij de inrichting van de werkplek meer prioriteit te geven aan data en applicaties dan aan de hardware.

### Het regiemodel

De belangstelling voor het herbeleggen van operationele facilitaire taken blijft onverminderd aanwezig. Niet alleen door outsourcing maar ook door herbeleggen en zoeken naar synergie binnen de eigen organisatie.

### Synergievoordelen worden verzilverd bij Royal HaskoningDHV

Organisaties zien steeds vaker (synergie)voordelen van het beter afstemmen van corporate services, zowel onderling als richting de klant. Ook Royal HaskoningDHV heeft in toenemende mate behoefte aan integrale dienstverlening vanuit oogpunt van efficiency, kwaliteitsverbetering en meer gestroomlijnde processen. Daarnaast leert de praktijk dat bij corporate afdelingen steeds vaker sprake is van overlap van diensten. Royal HaskoningDHV (lid van NFC Index en deelnemer aan de kring Multibedrijven IV) heeft om die redenen besloten om Procurement & Facility Management (P&FM) en ICT samen te voegen tot Workplace Solutions. De uiteindelijke inrichting van de organisatie is onder begeleiding van Twynstra Gudde tot stand gekomen.



het formeel samenvoegen én integreren van deze twee afdelingen tot het nieuwe Corporate Group Workplace Solutions is er meer helderheid voor de klant en is de nieuw gevormde groep beter in staat de bedrijfsstrategie te ondersteunen.

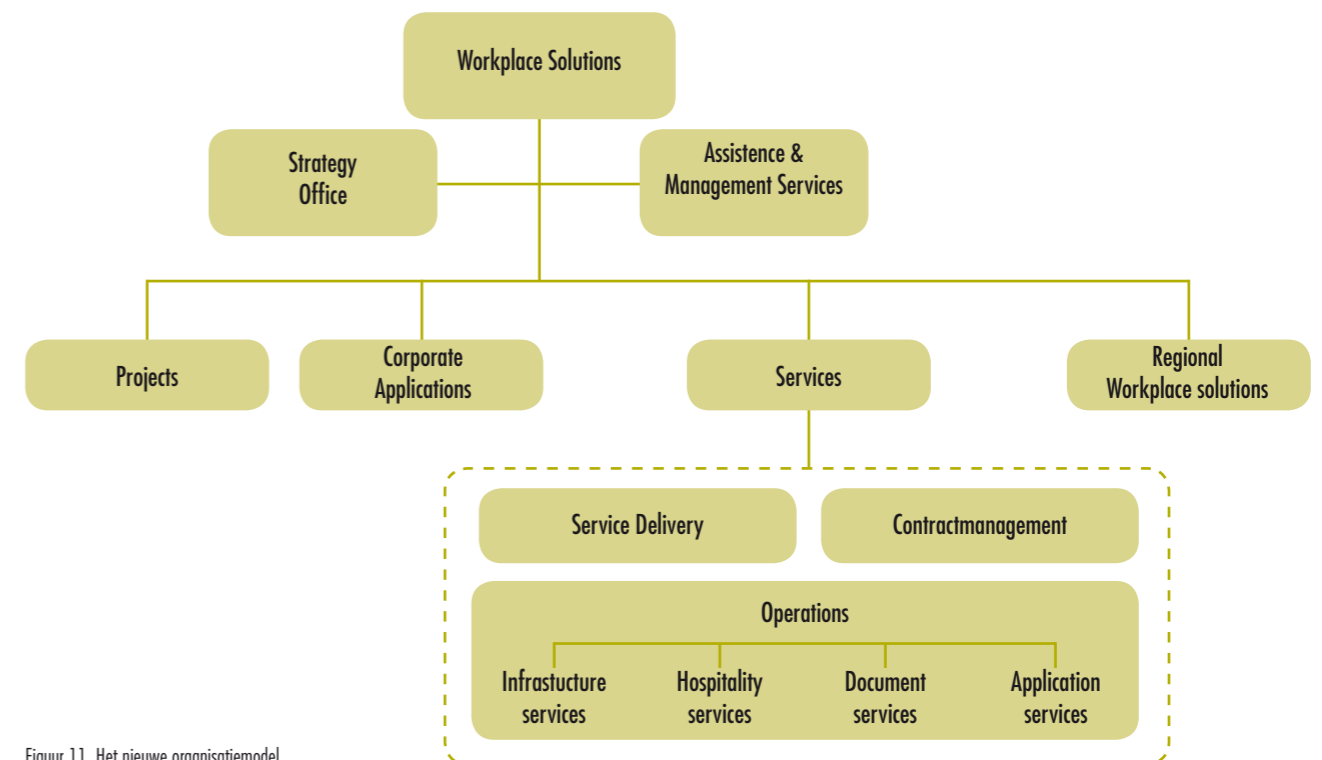
Bijzonder aan de integratie is dat deze verder gaat dan alleen het samenvoegen van twee afdelingen onder één directeur. De belangrijkste synergievoordelen die worden verwacht zijn uniformiteit in projectaanpak, het procesdenken, klantgerichtheid en één aanspreekpunt voor de klant. Dit zie je dan ook terug in het nieuwe organisatie-model (zie figuur 11).

'De corporate afdelingen hebben dezelfde opgave, namelijk waarde toevoegen aan het primaire proces. Integratie en meer centrale sturing tussen de afdelingen werken efficiëntie en doelmatigheid in de hand', aldus Frits Smedts, eindverantwoordelijk voor het 'regie onderdeel' Services.

Dit is het onderdeel waar de service delivery en het contractmanagement voor zowel P&FM als ICT gaat plaatsvinden voor circa 6.500 medewerkers wereldwijd. De afdeling voert de regie op vraag en aanbod en afstemming met de business. Ook bij het onderdeel 'Operations' is de integratie van P&FM en ICT doorgevoerd in de service-lines: Infrastructure-, Hospitality-, Document- en Application services.

### Belangrijkste voordelen

P&FM en ICT werken al veel samen in IT- en huisvestingsprojecten en verwachten dat dit verder zal toenemen. Met



Figuur 11. Het nieuwe organisatie-model

# Bijlage A Datacollectie werkwijze

## Aanleveren data voor NFC Index®

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

## Routes datacollectie

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

## Validatie van de gegevens

NFC Index kan adviseur- en maincontractorleden certifi-

ceren 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 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
- Avans Hogeschool
- Belastingdienst
- Catharina Ziekenhuis
- Centraal Bureau voor de Statistiek
- Centric Netherlands B.V.
- Coöperatie VGZ
- CZ
- De Nederlandsche Bank
- De Lage Landen International BV
- Deloitte
- Diemerme B.V.
- Douwe Egberts Nederland B.V.
- DSM Nederland B.V.
- Dunea
- Enexis
- Erasmus Universiteit Rotterdam
- FloraHolland
- Fontys Hogescholen
- FrieslandCampina

- Gemeente Utrecht
- Gemeente Amsterdam - DFM
- Gemeente Brunssum
- Gemeente Den Haag Facilitaire Dienst
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Groningen
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Maastricht
- Gemeente Rotterdam Servicedienst
- Gemeente Tilburg
- Haagse Hogeschool
- Hanzehogeschool
- Heijmans Facilitair Bedrijf
- Hogeschool van Amsterdam
- Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
- Hogeschool Inholland
- Hogeschool Rotterdam
- Hogeschool Utrecht
- Hogeschool Windesheim
- Hogeschool Zuyd
- IBM Nederland BV
- ING Facility Management
- Kadaster Facilitair Bedrijf
- KPMG Staffing & Facility Services B.V.
- Koninklijke Boskalis Westminster N.V.
- KPN

- LeasePlan Nederland.
- 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
- Ministerie van VROM Rijksgebouwendienst
- Nationale-Nederlanden
- Nederlandse Gasunie N.V.
- Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- NEN
- NS
- Nuon Energy
- Ordina Nederland BV
- PGGM
- Politieacademie
- Pon Facilities B.V.
- PricewaterhouseCoopers
- Prorail
- NV PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
- Rabo Vastgoedgroep
- Rabobank Nederland
- Radboud Universiteit Nijmegen
- RDW
- Regiopolitie Amsterdam-Amstelland
- Rijksuniversiteit Groningen
- Rijkswaterstaat Corporate Dienst
- Robeco Nederland B.V.
- RoyalHaskoningDHV
- Sanoma Media Netherlands B.V.
- Saxion
- Scholten Awater
- Shell International Exploration Prod. BV
- Siemens Nederland N.V.
- SNS Reaal
- Stedin Netbeheer BV
- SVB (de Sociale Verzekeringsbank)
- Tauw bv
- Thales Nederland BV
- TNO
- TU Delft
- TU Eindhoven
- Univé Verzekeringen
- Universiteit 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
- Willemswerf
- Woningcorporatie Elken

## Adviseurleden

- Arcadis Nederland BV
- Colliers International<sup>1</sup>
- Fier.fm<sup>1</sup>
- Hospitality Consultants B.V.<sup>1</sup>
- Metri<sup>2</sup>
- Twynstra Gudde<sup>1</sup>
- VFM Facility Experts

## Maincontractorleden

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

## Donateurs

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

<sup>1</sup>NFC Index gecertificeerd voor kosten en serviceniveaus op FM-gebied.

<sup>2</sup>NFC 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, werkzaam bij Ordina
- 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](http://www.nfcindex.nl)

---

[www.nfcindex.nl](http://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

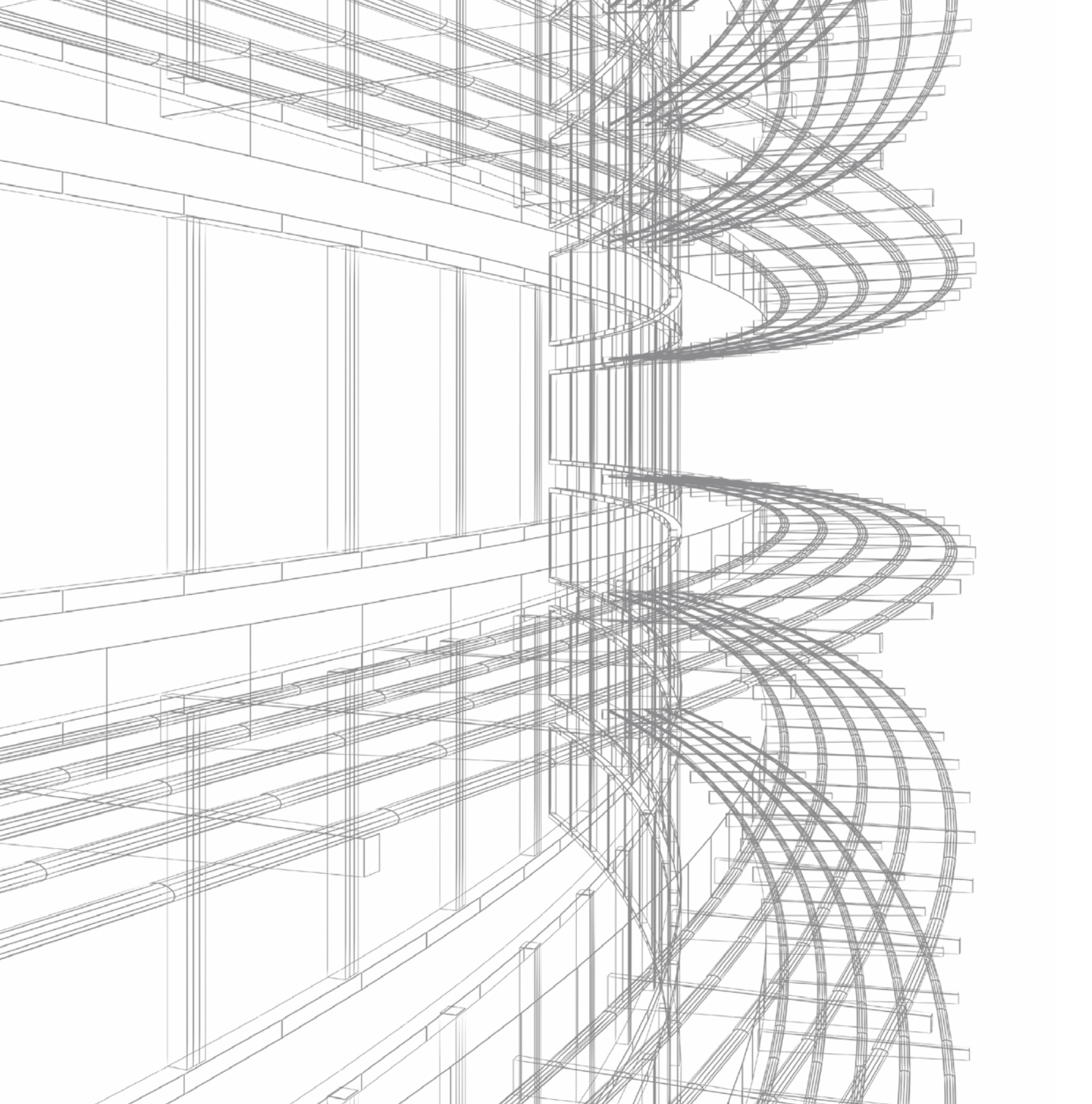
Naast relevante algemene informatie over onder meer certificering van leden en toegepaste normen wordt in dit gedeelte de jaarlijkse index getoond, met opbouw naar mediaan per hoofdactiviteit.

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

### Voor leden toegankelijke deel

Hier wordt de opbouw van de mediane jaarlijkse indices per hoofdactiviteit (met twee onderliggende niveaus) getoond.





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