



De mediane kosten per werkplek van facilitaire
voorzieningen in Nederlandse kantoorgebouwen
bedroegen in 2014 € 8.786 exclusief btw.

©2015 Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a.

Voorwoord

Op 2 juni presenteerden we de 12^e NFC Index[®] KANTOREN^{*}
NFC Index[®] KANTOREN, 2014 = € 8.786 per werkplek per jaar, exclusief btw en € 9.256 per fte per jaar.
De NFC Index[®] KANTOREN, 2014 = 77.
In 2014 daalden de facilitaire kosten met 2,7% ten opzichte van die in 2013.
In 2014 nam het vloeroppervlak per werkplek toe met 1% naar 19,8 m² vvo.

Dit jaar worden de facilitaire kosten voor de tweede maal gepubliceerd conform de Europese norm EN 15221. Na definitieve vaststelling van de NEN-EN 15221 is deze norm door NFC Index (in samenwerking met haar adviseurs) uitlegbaar, toepasbaar en beschikbaar gemaakt voor gebruik in Nederland door alle leden van NFC Index middels de vragenlijsten van de benchmark. Jaarlijks worden de ervaringen van leden en adviseurs 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 twee van de drie belangrijke strategische pijlers van NFC Index. Namelijk: het jaarlijks publiceren van de 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.

Ook dit jaar publiceert NFC Index haar NFC Index[®] KANTOREN^{*} in euro's per werkplek en fte. Wat direct opvalt is dat de facilitaire kosten ten opzichte van 2013 met 2,7% dalen en dat het gemiddelde vloeroppervlak per werkplek is gestegen. Dit duidt er enerzijds op dat binnen het facilitaire werkveld de kosten nog verder omlaag zijn gebracht, ondermeer door implementatie van vernieuwde werkplekconcepten. Anderzijds toont het aan dat deze vernieuwde werkplekconcepten het ratio, dat is gebaseerd op de arbonorm voor de werkplek, verstoort. De omschrijving en toepasbaarheid van de werkplek wordt namelijk steeds meer verruimd en medewerkers kunnen hun activiteiten op verschillende locaties verrichten. Wij zien dan ook dat de focus en belangstelling verschuiven van deze traditionele ratio's naar nieuwe kengetallen, zoals kengetallen die zijn gebaseerd op het aantal gebruikers van een faciliteit. De komende jaren zal dan ook niet alleen de norm voor de werkplek onder de loep genomen moeten worden maar zal ook gezocht moeten worden naar onderliggende ratio's die uniform uitlegbaar en te standaardiseren zijn en verder ondersteuning kunnen bieden aan de behoefte. NFC Index zal onderzoek naar dergelijke ratio's stimuleren en heeft dat dan ook gedefinieerd als haar derde en laatste strategische pijler, namelijk: het delen van kennis en het stimuleren van onderzoek en ontwikkeling.

Vanaf 2003 heeft de index per saldo een flinke daling laten zien. Deze trend zet zich ook in 2014 door: de totale facilitaire kosten per werkplek dalen met 2,7% ten opzichte van het voorgaande jaar. De werkplekkosten zijn daarmee gedaald tot € 8.786,- per werkplek. Deze daling is niet alleen toe te schrijven aan het efficiënter benutten van gebouwen en de beschikbare vierkante meters door nieuwe werkplekconcepten, maar ook aan de focus op procesoptimalisatie, het scherper uitonderhandelen van contracten en de blijvende focus op efficiënte inzet van resources (fte's). De daling van de facilitaire kosten kan worden gezien in de context van de geboden serviceniveaus.

Daarbij zien wij een gelijkblijvend niveau voor Strategisch Facility Management en de Horizontale functies. Gebouw en Infrastructuur daalt van 3,1 naar 2,7, Mens en Organisatie stijgt van 2,2 naar 2,6. Afgezet tegen de daling van de werkplekkosten is dit weer een zeer goede prestatie te noemen.

Voor de kosten van de werkplek is het vloeroppervlak een belangrijk gegeven. Indien het gemiddeld vloeroppervlak stijgt of daalt dan stijgen of dalen de vloeroppervlak gerelateerde kosten van de index naar rato.

Het verhuurbare vloeroppervlak (vvo) per werkplek bedroeg 19,8 m² in 2014. Ten opzichte van 2013 is dit een stijging van 1%. Sinds 2010 varieert het aantal m² vvo per werkplek tussen 19,5 en 19,8 met uitzondering van 2012. De nog steeds groeiende leegstand, die niet direct afgestoten kan worden, en de werkplekverdichting, door minder vierkante meters met meer medewerkers te delen, houden elkaar kennelijk in evenwicht.

De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn ten opzichte van 2013 gelijk gebleven. De grootste onderliggende post Accommodatie is nagenoeg gelijk gebleven met daarbinnen een opvallende stijging van de post Onderhoud en een daling van Afval en Nutsvoorzieningen.

De kosten voor Mens en Organisatie dalen in 2014 met 3,2% ten opzichte van 2013. De daling van de mediane kosten is minder sterk dan vorig jaar maar wijst op een verdere versobering van het dienstverleningspakket en

aanhoudende prijsdruk op de diensten. Grootste daling zien we bij logistiek. Deze wordt vooral veroorzaakt door een daling van de kosten Document Management, ingegeven door de toegenomen digitalisering van documenten en de bijbehorende personeelsdiensten voor logistiek en bewerking van documenten.

De kosten voor ICT zijn in 2014 ten opzichte van 2013 met 4,6% gedaald. Telematica (-15,7%) is de grote daler. Deze daling van de Telematicakosten wordt in belangrijke mate veroorzaakt door de daling in abonnementskosten en een verschuiving naar dataverbruik. Bovendien schuiven vaste en mobiele telefonie meer en meer in elkaar.

De kosten per werkplek voor Strategisch Facility Management en Horizontale functies dalen. In vergelijking met de vorig jaar gepubliceerde facilitaire overheadkosten conform de NEN 2748 zien we een daling van 9,7%. Het gaat hier dan om de mediane kosten per werkplek voor Strategisch management en Horizontale functies inclusief het Tactisch management. De focus op kostenbesparing (en daarmee veel reorganisaties) heeft dan ook zijn weerslag op een daling van de facilitaire overheadkosten.

We zien duidelijke ontwikkelingen binnen het vakgebied, die voornamelijk gaan over verdere efficiency. Hiermee wordt echter ook de toegevoegde waarde van het facilitaire werkveld enigszins op scherp gezet, want het vakgebied gaat niet louter over besparen, maar juist ook over waardecreatie en vermeerdering. Mijn stelling is dan ook dat de fysieke omgeving die over blijft om te ontmoeten, te werken

en van elkaar te leren, steeds belangrijker wordt en vraagt om continue aanpassing van facilitaire concepten.

Ook NFC Index heeft afgelopen jaar haar toegevoegde waarde op scherp gezet, door haar strategie kritisch tegen het licht te houden en te herijken. De drie belangrijke pijlers hiervoor die ik reeds kort heb benoemd zijn:

1. publicatie van de kengetallen,
2. bewaken van methoden en technieken, en
3. kennis delen / stimuleren van ontwikkeling.

Niet alleen onze leden maar de gehele facilitaire markt mag van NFC Index verwachten dat we ook komende jaren het relevante, onafhankelijke en objectieve ijkpunt zullen blijven bieden en bewaken. Zo zorgt NFC Index voor een gefundeerde, onafhankelijke basis van waaruit verdere professionalisering mogelijk is en waarmee organisaties en het werkveld als geheel in staat worden gesteld om te leren en groeien. In dat licht verwijs ik graag naar de vernieuwde en beter toegankelijke website van NFC Index met ondermeer verwijzing naar een vernieuwde lidmaatschapsvorm van onze Coöperatie. Dit allemaal met het doel om objectief vergelijk zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te maken.

Dave Venmans
Voorzitter Bestuur NFC Index



Colofon

NFC Jaarbericht Kantoren 2014 is een uitgave van NFC Index Coöperatie u.a., 12^e jaargang, juni 2015, 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 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 [®] 2014	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 NFC Index strategie en doelstellingen	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 2014 is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 presenteren we de NFC Index[®] KANTOREN,2014 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 beschrijven we de gebruikte methode voor het berekenen van de

index. We sluiten in hoofdstuk 6 af met de strategie en doelstellingen van onze Coöperatie.

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

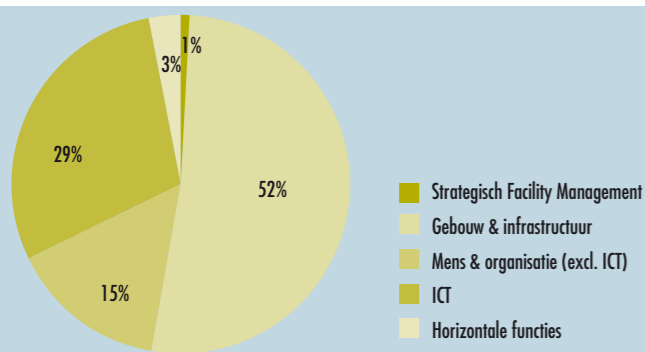
In 2014 bedroegen de mediane kosten per kantoorwerkplek € 8.786 excl. btw.

De mediane kosten per fte bedroegen € 9.256 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 2,2; 2,7; 2,6 en 3,3 op een schaal van 1 tot 5.

De NFC Index[®]_{KANTOREN, 2014} bedraagt daarmee afgerond 77 (2003 = 100) en is ten opzichte van vorig jaar (2013 = 79) met 2 punten gedaald. De NFC Index[®]_{KANTOREN, 2014} laat een dalende trend zien vanaf 2008 en is de laagst genoteerde index vanaf 2003.

In figuur 1 zijn de mediane kosten per kantoorwerkplek in 2014 verdeeld naar de vijf hoofdactiviteiten die door de NEN-EN 15221 worden onderscheiden.



Figuur 1. Mediane werkplekkosten 2014, verdeeld naar de hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221

De onderlinge verhoudingen zijn ten opzichte van 2013 nagenoeg gelijk gebleven. Gebouw en Infrastructuur blijft met 52% van de werkplekkosten ongeveer de helft van de totale kosten uitmaken. ICT komt op de tweede plaats met 29% van de totale werkplekkosten, gevolgd door Mens en Organisatie met 15%. Het Strategisch Management en de Horizontale (centrale) functies opgeteld, maken 4% van de totale werkplekkosten uit. Deze 4% overhead is exclusief het tactisch management van Gebouw en Infrastructuur & Mens en Organisatie (zie onderstaand kader).

De facilitaire overheadkosten conform de NEN 2748 vergeleken met de NEN-EN 15221 maken 5,3% van de totale werkplekkosten uit in 2014. Hiervoor worden de rubrieken 5.1 en 5.2 van de NEN 2748 vergeleken met het totaal van Strategisch Facility Management, Tactisch Management en Horizontale (centrale) functies uit de NEN-EN 15221.

Trends

De ontwikkeling van de index geeft een goed beeld van de kostenontwikkeling. Na 2003 heeft de index eerst een flinke daling laten zien gevolgd door een aantal stabiele jaren (2006 en 2007). Dit werd gevolgd door een stijging in 2008 met 4 punten. Na 2008 zien we de index weer dalen. De dalende trend zet zich ook dit jaar weer door. De index is hiermee de laagst genoteerde sinds 2003 en komt voor het eerst onder de € 9.000 uit. Figuur 2 (grafisch) en 3 (cijfermatig) laten de ontwikkeling vanaf 2005 zien van de mediane kosten per werkplek, verdeeld naar de verschillende hoofdactiviteiten.

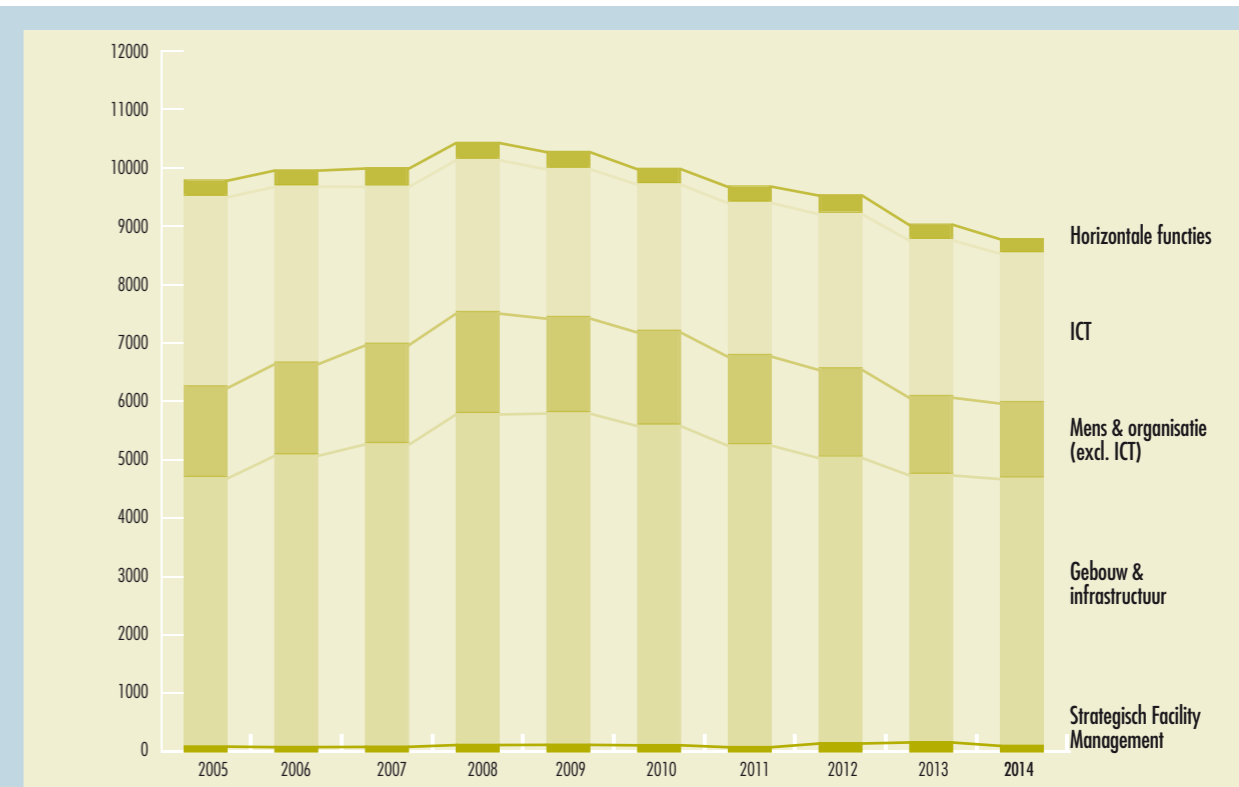
De mediane kosten per werkplek conform de NEN-EN 15221 geven over de afgelopen jaren het volgende beeld:

- De totale facilitaire kosten per werkplek laten in 2014 een daling zien van 2,7% ten opzichte van het voorgaande jaar. De daling wordt met 1% gedempt door de stijging in het aantal m² per werkplek. De werkplekkosten zijn daarmee sinds 2008 met € 1.648 per werkplek gedaald.
- De kosten voor Gebouw en Infrastructuur per werkplek laten na jaren van stijging, sinds 2009 dalingen zien tussen de 4 en 6%. Ten opzichte van vorig jaar zien we de kosten voor Gebouw en Infrastructuur stabiliseren met gelijkblijvende kosten per werkplek.
- De dalende trend sinds 2009 voor de kosten voor Mens en Organisatie zet ook in 2014 door met een daling van 3,2% ten opzichte van 2013. Daarmee laat het de laagste notering zien sinds 2003 met een index van afgerond 48.
- De kosten voor ICT zijn in 2014 ten opzichte van 2013 met 4,6% gedaald. Daarmee lijkt de stijgende trend van ICT-kosten sinds 2010 doorbroken.
- De index voor Strategisch Facility Management en Horizontale (centrale) functies laten een daling zien van respectievelijk 35,1% en 8,0% ten opzichte van 2013.

De facilitaire overheadkosten laten een daling zien van 9,7% ten opzichte van 2013. Om deze kosten zichtbaar te maken wordt het totaal van Strategisch Facility Management, Tactisch Management en Horizontale (centrale) functies uit de NEN-EN 15221 opgeteld (voorheen de rubrieken onder Facility management (5.1 en 5.2) van de NEN 2748).

Gemiddeld serviceniveau

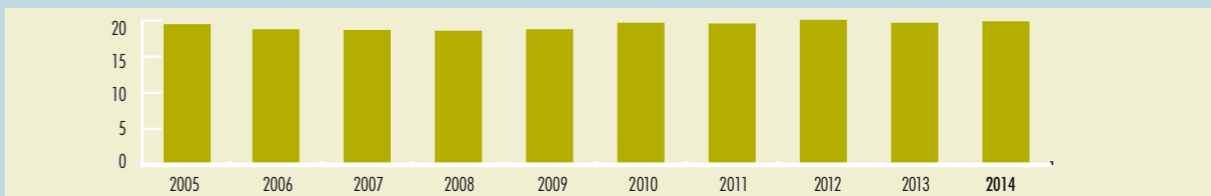
Sinds 2010 wordt bij een groot deel van de leden van NFC Index het niveau van service gemeten. Het serviceniveau 2014 heeft gemiddeld een waarde van 2,7. Dezelfde waarde als in 2013. Onderliggend zien we enkele verschuivingen: Gebouw en Infrastructuur (daling) en Mens en Organisatie (stijging). De waarden voor Strategisch Management en Horizontale functies zijn gelijk gebleven.



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

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	'13-'14
Strategisch Facility Management	101	93	97	128	131	124	91	155	173	112	-35%
Gebouw & infrastructuur	4.617	5.012	5.201	5.685	5.697	5.491	5.188	4.913	4.599	4.598	0%
Mens & organisatie	1.549	1.570	1.698	1.726	1.626	1.603	1.524	1.508	1.329	1.287	-3%
ICT	3.265	3.036	2.713	2.627	2.558	2.531	2.629	2.666	2.694	2.569	-5%
Horizontale functies	259	252	292	269	268	241	256	295	240	220	-8%
Totaal	9.791	9.963	10.002	10.434	10.280	9.990	9.689	9.537	9.035	8.786	-2,7%
Index	86	87	87	91	90	87	85	83	79	77	

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



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

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Omvang werkplek in m ²	19,4	18,7	18,6	18,5	18,7	19,6	19,5	20,0	19,6	19,8
Index	86	83	82	82	83	87	86	88	87	88
Stijging/daling t.o.v. jaar daarvoor	-5%	-4%	-1%	-1%	1%	5%	-1%	2%	-2%	1%

Figuur 5. Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek, in m² verhuurbaar vloeroppervlak



Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek

Voor de kosten van de werkplek is de omvang van de werkplek uitgedrukt in het aantal m² verhuurbaar vloeroppervlak (vvo) van belang. Indien de omvang van het vloeroppervlak stijgt of daalt dan stijgen of dalen de vloeroppervlak gerelateerde kosten van de index naar rato. De mediaan van het aantal m² vvo per werkplek bedroeg 19,8 m² in 2014. Ten opzichte van 2013 (met 19,6 m² vvo) is dit een stijging van 1%. Deze stijging heeft een dempend effect op de daling van de totale kosten per werkplek (die ten opzichte van 2013 met 2,7% dalen). Wij zien de mediaan voor het aantal m² vvo per werkplek vanaf 2005 na jaren van dalen in 2009 en 2010 stijgen. Sinds 2010 schommelt het aantal m² vvo per werkplek tussen de 19,5 en 19,8 met uitzondering van 2012. Het lijkt erop dat de nog steeds groeiende leegstand die men niet gelijk kan afstoten en de werkplekverdichting, door minder vierkante meters met meer medewerkers te delen, elkaar in evenwicht houden.

Gebouw en Infrastructuur

De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn ten opzichte van 2013 gelijk gebleven en bedragen € 4.598 per werkplek ofwel € 232 per m² vvo. De onderliggende posten laten zowel een stijging als een daling zien. De grootste stijging zien wij bij de relatief kleine post Tactisch Management van Gebouw en Infrastructuur met 46,5%. De grootste onderliggende post Accommodatie is nagenoeg gelijk gebleven met daarin een opvallende stijging van de post Vastgoedstrategie met 43,1% en Onderhoud met 13,1% en een daling van Afval en Nutsvoorzieningen met 13,6%. De stijging van Onderhoud lijkt veroorzaakt te worden door een relatieve toename van het kostenniveau van correctief onderhoud. De daling van Afval en Nutsvoorziening wordt veroorzaakt door de lagere energiekosten, waarschijnlijk ingegeven door een combinatie van minder verbruik en lagere energieprijzen. De aanhoudende druk op kostenbesparing laten op de posten Terrein, Schoonmaak en Werkplekvoorziening een daling tussen de 5,0% tot 6,6% zien.

Mens en Organisatie

De kosten voor Mens en Organisatie dalen in 2014 naar € 1.287 met 3,2% ten opzichte van 2013. De daling van de mediane kosten is minder sterk dan vorig jaar maar wijst op een verdere versoering van het dienstverleningspakket en aanhoudende prijsdruk op de diensten. De daling van de onderliggende posten BHV, Arbo, Beveiliging, Milieu met 4,3% en Logistiek met 11,1% zijn samen sterker dan de stijging van de posten Tactisch management, Mens en Organisatie met 11,9% en Hospitality met 4,9%. Deze laatste post stijgt licht met alle aandacht rond gastvrijheidsconcepten. Na jaren van stijging zien we bij de post beveiliging sinds 2012 een daling waarschijnlijk ingezet door bezuinigingen bij de overheid en de

trend om meer techniek te gebruiken en minder fysieke bewaking. De daling bij logistiek wordt vooral veroorzaakt door een daling van de kosten Document Management, ingegeven door de toegenomen digitalisering van documenten en de bijbehorende personeelsdiensten voor logistiek en bewerking van documenten.

ICT

De mediane kosten voor ICT zijn in 2014 ten opzichte van 2013 met 4,6% gedaald. Zoals uit de data blijkt is de trend van stijgende ICT-kosten doorbroken. Waar Servicedesk (+2,6%), Werkplekbeheer (+2,7%) en Training Eindgebruikers (+3,9%) gestaag stegen, is de grootste stijger ICT Management & Advies met 7,5%. De voornaamste reden is de toename van managementaandacht (regie) om de benodigde flexibiliteit en mobiliteit te kunnen bieden voor haar klanten. ICT-diensten moeten eenvoudiger uitgebreid en ingekrompen kunnen worden. De beweging van de traditionele starre ICT-infrastructuur naar een meer flexibele omgeving is duidelijk zichtbaar. Telematica (-15,7%) is de grote daler naast Centrale & Gedistribueerde Diensten (-3,6%). De daling van de Telematicakosten wordt in belangrijke mate veroorzaakt door een kostendaling in abonnementskosten en een verleg naar dataverbruik. Bovendien schuiven vaste en mobiele telefonie meer en meer in elkaar.

Strategisch Facility Management en Horizontale functies

De kosten per werkplek voor Strategisch Facility Management dalen met 35,1% naar € 112 per werkplek en de post Horizontale (centrale) functies daalt met 8,0% naar € 220. De verwachting is dat de overgang naar de EN 15221 met name op deze management rubrieken tijd kost. In vergelijking met de gepubliceerde facilitaire overheadkosten conform de NEN 2748 (rubrieken 5.1+5.2) van vorig jaar zien we een daling van 9,7%. Het gaat hier dan om de mediane kosten per werkplek voor Strategisch management en Horizontale functies inclusief het Tactisch management. De focus op kosten besparen en veel reorganisaties heeft dan ook zijn weerslag op een daling van de facilitaire overheadkosten.

NFC portal

Op het ledendeel van de website van de Coöperatie (www.nfcindex.nl) zijn mediane kengetallen op het onderliggend niveau beschikbaar. Voor leden die hun eigen data aanleveren kent de NFC Database een verdere specificatie, inclusief de marktconforme bandbreedte. Leden die in NFC Kringen participeren, kunnen daarmee ook onderling hun faciliteiten vergelijken. 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 kosten van de verschillende diensten worden uitgedrukt in euro's per werkplek, fte of m² verhuurbaar vloeroppervlak. Hierbij streeft NFC Index er naar haar index van gerealiseerde facilitaire kosten te relateren aan gerealiseerde serviceniveaus. Dit geeft een beter inzicht in de prestaties van de facilitaire functie.

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 benchmarks 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 2014 zijn op een schaal van 1 tot 5 gemiddeld de volgende serviceniveaus gerealiseerd: voor 'Strategisch Management' 2,2, voor 'Gebouw en Infrastructuur' 2,7, voor 'Mens en Organisatie' 2,6 en voor Horizontale Functies 3,3.



3 De Coöperatie, leden, kringen en sectoren

Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a.

Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a., kortweg 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®. 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:

NFC kring Demandmanagers

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

NFC kring Financiële instellingen

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

NFC kring Banken en Verzekeraars

Alphabet Nederland, ASR Nederland, CZ Verzekeringen, Delta Loyd, DLL Group, LeasePlan, Robeco.
Contactpersoon namens NFC Bestuur: Christa Otten.

NFC kring Gemeenten

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

NFC 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 Bestuur: Harold Swartjes.

NFC 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, Wageningen Universiteit.
Contactpersoon namens NFC Bestuur: Antoine Fraaij.

NFC 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 Bestuur: Ruud Peters.

NFC kring Multibedrijven I

ANWB B.V., Boskalis, Elkien, Heijmans Facilitair Bedrijf, NEN, Sanoma, USG People.
Contactpersoon namens NFC Bestuur: Erik de Jonge.

NFC kring Multibedrijven II

APG groep N.V., Centric, IBM Nederland BV, Ordina Nederland, Rabo Vastgoedgroep, Randstad/Diemermeer B.V., Siemens Nederland N.V.
Contactpersoon namens NFC Bestuur: Annemarie Pots.

NFC kring Multibedrijven III

Dunea, Enexis, Friesland Campina, Gasunie, PWN, Waterbedrijf Groningen, WML.
Contactpersoon namens NFC Bestuur: Ineke Veenstra.

NFC kring Multibedrijven IV

Deloitte, KPMG Staffing & Facility Services B.V., Nationale-Nederlanden, Nuon, PWC, Royal HaskoningDHV.
Contactpersoon namens NFC Bestuur: Dave Venmans.

Leden en adviseurleden

Bedrijven en organisaties vinden hun weg naar NFC Index. Belangrijke beslissingen met betrekking tot kostenefficiëntie worden 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 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 2014 naast de benchmark actuele onderwerpen aan de orde geweest zoals onder andere efficiënt gebruik van vierkante meters, duurzaamheid, 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'). Daarentegen 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 september 2014 presenteerden we onze vierde NFC Index® ONDERWIJS. NFC Index® ONDERWIJS, 2013 is € 1.556 per student per jaar, inclusief btw, voor de facilitaire kosten (huisvesting, diensten en middelen en facility management). In 2013 stegen de facilitaire kosten per student met 2,4 % ten opzichte van die in 2012.

Trend over de afgelopen jaren

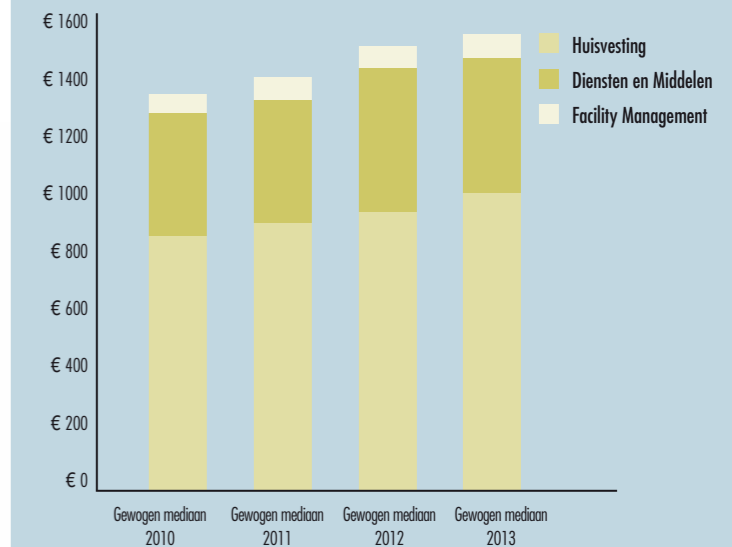
Sinds 2010 laat de index een stijgende trend zien. Ten opzichte van 2012 neemt de stijging minder snel toe (van 8% in 2012 naar 2,4% in 2013). Dit wordt mede veroorzaakt door een daling van het (gemiddeld) aantal vierkante meters per student met 4%. Over de sectoren is nog steeds een toename in de kosten voor huisvesting te zien. De kosten voor diensten en middelen blijven het afgelopen jaar op een zelfde niveau terwijl de kosten van facility management stijgen met 5,1%.

In 2012 constateerden wij een sterke stijging van het aantal m² per student (direct gevolg van de daling van het aantal studenten per onderwijsinstelling). In 2013 nam de gemiddelde omvang van de deelnemende onderwijsinstellingen af (in m² bvo). Bij een vrijwel gelijkblijvend (gemiddeld) aantal studenten per onderwijsinstelling betekent dit een daling van het aantal m² per student. Deze daling heeft gevolgen voor de kosten per student (lagere index).

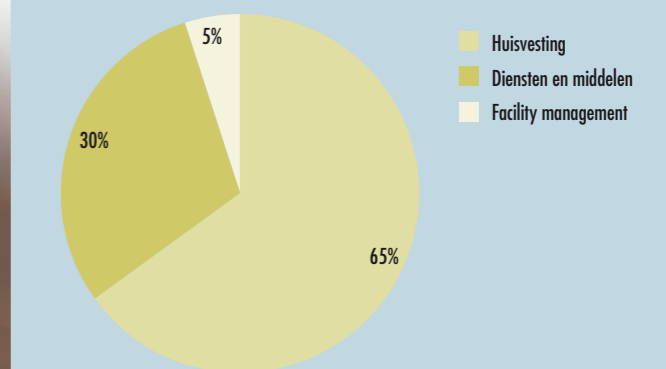
De NFC Index® ONDERWIJS wordt verkregen door:

- Deze samen te stellen in samenwerking met onze partners Colliers International Corporate Solutions en Fier.fm.
- Deze te baseren op gegevens van 48 onderwijsinstellingen met een totaal aantal studenten van 838.395 en een totaal oppervlakte van 7.530.308 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



Figuur 6 en 7. Ontwikkeling kosten NEN 2748-functies per student.



Figuur 8. Kosten 2013 per student, verdeeld naar NEN 2748-functies.

	WO	HBO	MBO	Totaal
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (m ²)	316.674	117.999	89.235	156.881
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (student)	17.310	22.000	13.037	17.467
gemiddeld vloeroppervlak per student	18	5	7	9

Figuur 9. Gemiddelde aantallen per onderwijsinstelling (per sector)

IBM Nederland en APG winnen derde facilitaire benchmark awards

In 2014 zijn voor de derde keer de Facilitaire Benchmark Awards uitgereikt. Voor de organisatie met de Meest Verbeterende 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.

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 drie genomineerden waren: APG, CZ en KPMG

De prijs voor de 'Meest Verbeterde Prestatie' ging naar APG.

In het juryrapport staat te lezen: *"APG heeft de laatste jaren flinke stappen gezet in haar huisvesting en vooral haar mogelijkheden benut om slim om te gaan met m², door m² af te stoten waar mogelijk, lagere huurprijzen te bedingen en onderhuurders te zoeken. In een moeilijke markt, op niet altijd de meest aantrekkelijke locaties, is APG er toch in geslaagd haar kansen te verzilveren. APG moet, zoals elke organisatie, op haar kosten letten. Door een besparingsactie waar haar belangrijkste leveranciers ook in betrokken zijn is APG erin geslaagd besparingen te realiseren op receptie en schoonmaak. Door het afsluiten van een nieuw cateringcontract worden deze effecten alleen nog maar bevestigd, zonder dat er op kwaliteitsniveau veel wordt ingeboet."*



Patrick Tabak van APG reageert verheugd: *"Om in het steeds professioneler wordende facilitaire werkveld de Award voor de best verbeterende organisatie te winnen is een enorme opsteker en blijk van waardering. Met de NFC Index benchmark kunnen we goed vaststellen waar we ten opzichte van de markt staan en waar verbeterpotentieel zit."*

Categorie Beste Integrale Prestatie:

Deze Award is ingesteld om te benadrukken dat facili-



taire 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 prijzen opzichte van het serviceniveau van de markt. Vervolgens is in de weging de relatie met tevredenheid en duurzaamheid meegenomen.

De drie genomineerden waren: IBM Nederland, Gasunie en Rabo Vastgoedgroep

IBM Nederland won de prijs voor de 'Beste Integrale Prestatie'.

De jury motiveerde haar oordeel als volgt: *"Al jaren voert IBM Nederland een volwassen beleid op het vlak van facility management. Een professionele FM demand organisatie in combinatie met een main contracting partner levert een goed gerunde, professionele en flexibele FM performance op. Op nagenoeg alle kostenposten van hard en soft services en de facilitaire sturing scoort IBM Nederland ruim onder de marktconforme bandbreedte met een prima serviceniveau. Ook in relatie tot duurzaamheid laat IBM Nederland goede ontwikkelingen zien."*

Met een gemiddelde van 13,7 m² per fte laat IBM Nederland een zeer efficiënt beeld zien op het vlak van ruimtegebruik. Aangezien dit ca. 60% van alle exploitatielasten beïnvloedt kunnen we met recht spreken van een integrale prestatie."

Ronald Stevenaar van IBM Nederland is zeer ingenomen met de prijs: *"Deze Award is voor ons een bevestiging dat de lijn die we ingezet hebben de juiste is en dat we door middel van partnering met onze FM Partner Johnson Controls tot een gedegen uitvoering van onze plannen zijn gekomen."*



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 inrichting van haar database 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. Uitgangspunt 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-EN 15221 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[®] 2014, is samengesteld conform de hoofdindeling 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[®] beperkt zich tot 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

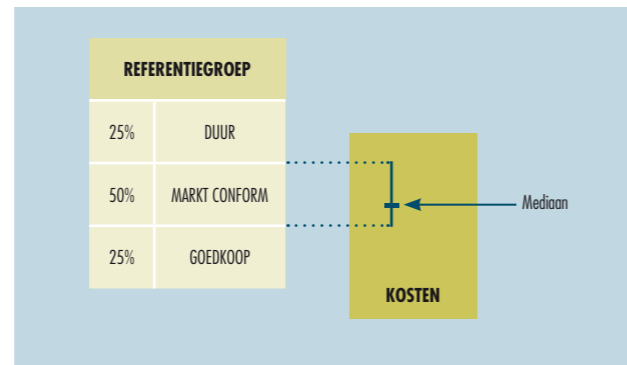
NFC Index[®] KANTOREN,2014 is gebaseerd op 176 gebouwen of bouwcomplexen met een totaal oppervlakte van 3.069.966 m² vvo.

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)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.



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[®] (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[®]. De marktconforme bandbreedte in combinatie met de mediaan vormen de basis voor een vergelijking van kosten (benchmark) met NFC Index[®].

6 NFC Index strategie en doelstellingen

Netherlands Facility Costs Index Coöperatie

NFC Index is in 2002 opgericht als onafhankelijke Coöperatie. Nadat de NEN 2748 een feit was besloot een aantal leden van deze normcommissie een onafhankelijk instituut op te richten dat Facility Management en haar beslissers per 2003 van het gewenste objectieve en actuele ijkpunt (benchmark) en trendcijfer (index) zou gaan voorzien.

Hiermee is een bijdrage geleverd aan de kwaliteitsverbetering van het vakgebied en de verdere professionalisering van facility management door het verzamelen van gestandaardiseerde gegevens in één centrale databank en hier gegevens uit te destilleren ten behoeve van de leden, de jaarlijkse publicatie van de NFC Index[®] en het certificeren van marktpartijen die analyse verrichten en gegevens aanleveren conform de richtlijnen van de Coöperatie.

Herijken van strategische doelstellingen

Na 12 jaar heeft het bestuur van NFC Index haar visie en doelstellingen opnieuw vastgesteld. Zij ambieert te zijn:

Een onafhankelijke autoriteit op het gebied van het duiden van facilitaire prestaties, door publicaties op basis van data, verkregen door benchmarks (via gebruiker-, adviseur-, en maincontractorleden) volgens methodieken van NFC Index. Deze benchmarks zijn een portaal tot analyse, leren, ontwikkelen en onderzoeken;

en legt daarbij de focus op een drietal doelstellingen:

- Publicaties (kosten in relatie tot serviceniveaus) in de verschillende sectoren (Kantoren, Onderwijs en mogelijk op termijn in andere sectoren),
- Ontwikkelen en implementeren van standaarden voor de gebruiker-, adviseur-, en maincontractor leden,
- Creëren van een 'portaal naar' analyse, leren, ontwikkelen en onderzoeken.

Publicaties

In de sectoren Kantoren en Onderwijs wordt de relatie tussen kosten en serviceniveaus zichtbaar in de indices en bijbehorende jaarberichten. Voor leden betekent dit het verkrijgen van een verdieping van de Indices in facilitaire kengetallen volgens de NEN-EN 15221.

De komende jaren wordt gewerkt aan het vergroten van het databestand door de volgende speerpunten:

- groei door differentiëren lidmaatschap (basis lid en premium lid)
- groei door uitbouwen netwerkrelaties met adviseurs en maincontractors

Gebruikersleden

Alle organisaties die vastgoed gebruiken/exploiteren kunnen lid worden van de Coöperatie. De leden brengen gedurende hun lidmaatschap jaarlijks hun facilitaire gegevens in (conform NEN-EN 15221). Deze gegevens worden ondergebracht in de database van de Coöperatie. Zij ontvangen in ruil daarvoor de benchmark (het vergelijk) met de BV Nederland en/of de kengetallen op gedetailleerd niveau. NFC Index kent twee gebruikerslidmaatschappen:

Basislidmaatschap

Het basislidmaatschap stelt organisaties in staat zelfstandig (zonder begeleiding van derden) te benchmarken. Zij brengen hun data zelf via de website in (conform de NEN-EN 15221). Eventueel kunnen ook serviceniveaus ingevoerd worden. Op basis van deze input kunnen deze leden verschillende soorten rapportages maken.

De (kosten) gegevens worden gevalideerd door het systeem: invoer van data is slechts mogelijk indien zij past binnen de door de NFC Index gehanteerde 'validatie bandbreedtes'. Ook zonder het invoeren van data (en het verkrijgen van de benchmark) ontvangen de basisleden de kengetallen (medianen) op gedetailleerd niveau (twee niveaus onder de openbaar gepubliceerde kengetallen).

Premiumlidmaatschap

Leden met een premiumlidmaatschap kiezen voor de mogelijkheid tot verdieping van het benchmarken onder begeleiding van een door NFC Index gecertificeerd adviseur (veelal gebeurt dit door kennis te delen in kringverband). Zij leveren hun data via de gecertificeerde adviseurs aan (conform de NEN-EN 15221). In dit proces kunnen ook de serviceniveaus aangeleverd worden. Op basis van deze data krijgen deze leden verschillende soorten rapportages van de betreffende adviseur en kunnen in overleg verdere afspraken over advisering gemaakt worden.

De data worden tijdens het aanleveren gevalideerd door de betreffende NFC Index gecertificeerde adviseur.

Naast de benchmarks ontvangen de premiumleden de kengetallen (medianen) op gedetailleerd niveau (twee niveaus onder de openbaar gepubliceerde kengetallen).

Adviseurleden

NFC Index kent verschillende adviseurleden. Dit zijn bureaus die ruime ervaring hebben op het gebied van facility management en het leveren van advies. Met enkele van deze adviseurs werkt NFC Index nauw samen bij het verzamelen en valideren van data, het samenstellen van publicaties en het begeleiden van NFC Index kringen. Dit zijn de gecertificeerde adviseurleden. Zij kunnen en mogen kringen begeleiden.



Maincontractorleden

Maincontractorleden leveren integraal facility management. Met enkele van deze leden werkt NFC Index nauw samen bij het verzamelen en valideren van data. Dit zijn de gecertificeerde maincontractorleden.

Standaarden

Voor de gebruiker-, adviseur- en maincontractorleden wil NFC Index door de markt gedragen normeringen/standaarden toepassen. Dit doet zij door:

- borgen en implementeren van standaarden
- certificeren en auditen

Borgen en implementeren van Standaarden

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. 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. Zij bestaat uit 7 delen. Belangrijk voor vergelijk zijn de delen 4 en 7.

Deel 4 definieert de duiding, scope en samenhang van de facilitaire producten. Deel 7 beschrijft onder meer de relatie tussen kosten en serviceniveaus. Voor de in deel 4 geclassificeerde productgroepen wordt voor deze aspecten een set van vragen en antwoorden in vijf kwaliteitsniveaus aangereikt.

De hoofddeling van de NEN-EN 15221 deel 4 bestaat uit 'Strategisch Management', 'Gebouw & Infrastructuur', 'Mens en Organisatie' en 'Horizontale functies'. Het 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. Horizontale functies geeft inzicht in de centrale (staf)functies.

NFC Index heeft in samenwerking met haar adviseurs de nieuwe normering toepasbaar gemaakt op de tot dan toe gebruikelijke uitvraag en verdieping van de data voor de benchmarks. Op onderdelen wordt hierbij een extra verdieping aangebracht (bv. bij energie, hospitality, post en horizontale functies) en/of worden verdiepingen die geen uitsplitsing kennen niet toegepast. ICT valt in de EN onder Mens en Organisatie, maar wordt,

gezien het significante aandeel in de werkplekkosten, weer afzonderlijk uitgevraagd en zichtbaar gemaakt.

Jaarlijks spreekt NFC Index met haar gecertificeerde adviseurs over de opgedane ervaringen en verwerkt dit in de toepassing van de normering. Deze update wordt door de gecertificeerde adviseurs gebruikt in haar jaarlijkse collectie van data. Met de NEN en CEN zijn afspraken gemaakt over deze Nederlandse toepassing.

Certificeren van leden

In het kader van de strategische keuzes die NFC Index in 2014 heeft gemaakt zijn haar bepalingen met betrekking tot het certificeren van leden opnieuw vastgesteld. Certificering gaat over de kundigheid met betrekking tot (de interpretatie van) de NEN-EN normering in het collectieproces.

Adviseurleden

NFC Index kan adviseurleden certificeren om zelfstandig data te verzamelen (het uitvoeren van NFC Index Benchmarkonderzoeken waarbij de juiste interpretaties van de NEN-EN toegepast worden). Zij moeten beschikken over aantoonbare ervaring in een aantal (grote) benchmarkprojecten, die zij gedurende de afgelopen jaren hebben uitgevoerd. Deze benchmarkprojecten moeten gebaseerd zijn op de NEN en/of NEN-EN. De certificering geeft tevens het 'recht' om kringen te begeleiden.

Certificering van leden van NFC Index vindt plaats na besluitvorming door het bestuur van NFC Index, op advies van een team van auditoren, bestaande uit een medewerker van een al gecertificeerd lid, een bestuurslid van NFC Index, aangevuld met de Manager Coöperatie van NFC Index. Indien een lid van NFC Index niet meer voldoet aan de criteria, zal het bestuur certificering van dit lid voor de duur van een jaar opschorten. Indien het daaropvolgende jaar weer niet voldaan wordt aan de criteria zal het bestuur de certificering intrekken.

Omdat adviseurs ook kringen mogen begeleiden wordt kennis van (gebruik en interpretatie van) een substantieel deel van de NEN (-EN) normering verondersteld. Derhalve worden adviseurs gecertificeerd voor de totale NEN-EN 15221 (exclusief ICT). De certificering wordt gegeven voor kosten en serviceniveaus.

Maincontractorleden

Dit zijn organisaties met ruime ervaring op het gebied van het leveren van (integrale) facilitaire diensten. Met enkele van deze maincontractors werkt NFC Index nauw samen bij het verzamelen en valideren van data. Dit zijn de gecer-

tificeerde maincontractors. NFC Index kan maincontractors certificeren om zelfstandig data te verzamelen (waarbij de juiste interpretaties van de NEN-EN toegepast worden). Zij beschikken over aantoonbare ervaring in het verzamelen van data en hebben dit de afgelopen jaren laten zien. Deze moet gebaseerd zijn op de NEN en/of NEN-EN.

Certificering van leden van NFC Index vindt plaats na besluitvorming door het bestuur van NFC Index, op advies van de Manager Coöperatie van NFC Index. De collectie van data betreft de gerealiseerde kosten over het laatste en afgesloten boekjaar. De gebruikers/klanten van de maincontractor geven hierbij vooraf toestemming voor geanonimiseerd gebruik van de data. Indien een lid van NFC Index geen data meer beschikbaar stelt, zal het bestuur certificering van dit lid voor de duur van een jaar opschorten. Indien het daaropvolgende jaar weer niet voldaan wordt aan de criteria zal het bestuur de certificering intrekken.

Maincontractors kunnen gecertificeerd worden op een deel van de NEN (-EN) normering. De certificering wordt gegeven voor kosten. De scope van de certificering wordt vast-

gesteld op het laagste niveau waarop NFC Index haar kengetallen aan haar leden publiceert (bv 1110 Gebouw, 1170 Nutsvoorzieningen of 2210 Receptie)

PORTAAL TOT

NFC Index wil de toegevoegde waarde naar haar leden nog verder vergroten door een portaal te openen richting analyse, leren, ontwikkelen en onderzoeken. Zij doet dit door:

- onafhankelijke doorverwijzing naar analyse en ontwikkeling (via kringen en adviseurleden)
- regie op onderzoek

Onafhankelijke doorverwijzing naar analyse en ontwikkeling

Het lidmaatschap van NFC Index geeft recht op toetreding tot kringen waarbinnen actieve informatie en kennisdeling wordt toegepast. Deze kringen kiezen voor (betaalde) begeleiding door een gecertificeerd adviseur waarbij men gezamenlijk de benchmarkresultaten vertaalt in proces en performance verbeteringen (met behulp van best practices).

Regie op Onderzoek

NFC Index zal relevante onderzoeksvragen borgen binnen de onderwijs en adviessector.



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

Zodra de data online zijn aangeboden aan de NFC Index Database, wordt deze door het systeem gevalideerd. NFC

Index kan adviseurleden certificeren om zelfstandig data te kunnen collecteren. Daarvoor dient men over aantoonbare ervaring met benchmarking 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 en NFC Index Database, 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.
- Alphabet Nederland BV.
- ANWB B.V.
- APG Algemene Pensioen Groep NV
- Avans Hogeschool
- Belastingdienst
- Catharina Ziekenhuis
- Centraal Bureau voor de Statistiek
- Centric Netherlands B.V.
- CGI Nederland B.V.
- CZ
- De Nederlandsche Bank
- De Lage Landen International BV
- Deloitte
- Douwe Egberts Nederland B.V.
- DSM Nederland B.V.
- Dunea
- Enexis
- Erasmus Universiteit Rotterdam
- Essent
- EXACT
- 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
- 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.
- NEN
- NS Stations
- Nuon Energy
- Ordina Nederland BV
- PGGM
- Politieacademie
- PricewaterhouseCoopers
- ProRail
- NV PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
- Rabo Vastgoedgroep
- Rabobank Nederland
- Radboud Universiteit Nijmegen
- Radboud UMC
- Randstad / Diemermer B.V.
- Regiopolitie Amsterdam-Amstelland
- Rijksdienst Caribisch Nederland
- 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
- Tauw bv
- Thales Nederland BV
- TNO
- TU Delft
- TU Eindhoven
- Univé Verzekeringen

- Universiteit Amsterdam
- Universiteit Leiden
- Universiteit Maastricht
- Universiteit Tilburg
- Universiteit Twente
- Universiteit Utrecht
- USG People
- Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden
- Vitens NV
- Voedsel en Waren Autoriteit
- Vrije Universiteit Amsterdam
- Wageningen Universiteit
- Waterleidingmaatschappij Limburg
- N.V. Waterbedrijf Groningen
- Woningcorporatie Elken
- Willemswerf

Adviseurleden

- Arcadis Nederland BV
- Colliers International¹
- Corporate Facility Partners B.V.¹
- Fier.fm¹
- HEVO bv
- Hospitality Consultants B.V.¹
- Metri²
- Twynstra Gudde¹
- VFM Facility Experts

Maincontractorleden

- AAFM Facility Management B.V.
- BAM Accomodatie Asset Management BV
- CBRE b.v.
- Cofely
- DTZ Zadelhoff
- Eurest Services BV
- Facilicom Facility Solutions
- Sodexo Altys
- Strukton Worksphere BV
- 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. Mr. R.M. Peters
Bestuurslid, werkzaam bij Belastingdienst
- Dhr. Ir. drs. A.N. Fraaij
Bestuurslid, werkzaam bij Radboud Universiteit Nijmegen
- Dhr. H. Hendriks MBA
Bestuurslid, werkzaam bij Catharina Ziekenhuis
- Mw. C. Otten-Lamers
Bestuurslid, werkzaam bij ING
- Mw. Drs A. Pots
Bestuurslid, werkzaam bij Ordina
- Dhr. A.H. van Roessel
Bestuurslid, werkzaam bij gemeente Utrecht
- Dhr. G.H. Swartjes MBA
Bestuurslid, werkzaam bij UvA en HvA
- Mw. J. Veenstra
Bestuurslid, werkzaam bij FloraHolland

Management

Dhr. F. Rienstra
Manager Coöperatie

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 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.

Sinds 2010 is de portal, naast de index voor kantoorhoudende organisaties, uitgebreid met de index voor onderwijs.

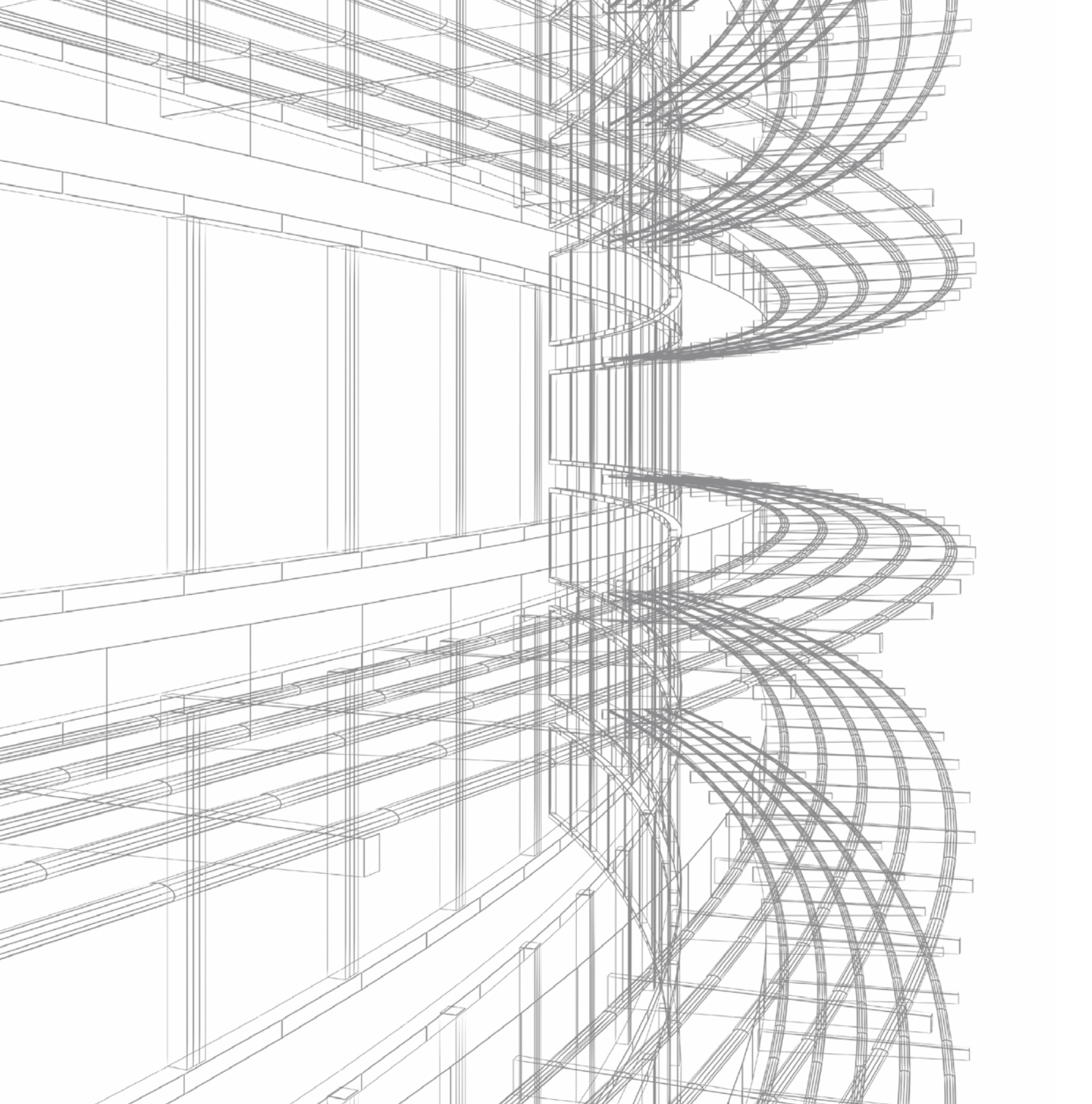
Voor leden toegankelijk deel

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

Informatie op maat

Door portal techniek kunnen leden online hun data aanbieden en online rapportages ontvangen.





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