



De mediane kosten per werkplek van facilitaire
voorzieningen in Nederlandse kantoorgebouwen
bedroegen in 2013 € 9.035 exclusief btw

©2014 Netherlands Facility Costs Index Coöperatie u.a.

Voorwoord

Op 5 juni presenteerden we de 11^e NFC Index[®] KANTOREN^{*}
NFC Index[®] KANTOREN, 2013 = € 9.035 per werkplek per jaar, exclusief btw en € 9.806 per fte per jaar.
De NFC Index[®] KANTOREN, 2013 = 79.
In 2013 daalden de facilitaire kosten met 5,3% ten opzichte van 2012.
In 2013 nam het vloeroppervlak per werkplek af met 2% naar 19,6 m² vvo.

Dit jaar worden de facilitaire kosten voor de eerste maal gepubliceerd conform de Europese norm EN 15221. Om dit mogelijk te maken heeft NFC Index de implementatie van deze nieuwe norm het afgelopen jaar in gang gezet. Na de definitieve vaststelling van de NEN-EN 15221 heeft NFC Index (in samenwerking met haar adviseurs) een vertaaltabel ontwikkeld en beschikbaar gemaakt voor haar leden om gecollecteerde data binnen de oude norm om te kunnen zetten naar de nieuwe norm. Om de historie van data, de vergelijking met voorgaande jaren en de zichtbaarheid van de trend te kunnen borgen, is een algoritme ontwikkeld waarmee de productcodes en daarmee de kosten in de database zijn omgezet van NEN 2748 naar NEN-EN 15221.

In 2013 heeft NFC Index de index zowel op basis van de NEN 2748 als op de NEN-EN 15221 gepubliceerd. Daarnaast heeft zij in overleg met haar gecertificeerde adviseursleden verdieping in de nieuwe normering aangebracht, waardoor deze beter aansluit op de gebruikelijke benchmarkcollecties. Deze verdieping is ook toegepast op de rapportages. Door deze gezamenlijke inspanningen is de nieuwe norm geruisloos ingevoerd en met succes toegepast. Hiermee

biedt NFC Index wederom een objectiverende en onafhankelijke basis voor benchmarking in Nederland waarbij gebruik wordt gemaakt van een gefundeerd framework. Nu dit is geënt op de Europese norm zijn de data tevens geschikt voor een vergelijk over de landsgrenzen.

Vanaf 2003 heeft de index per saldo een flinke daling laten zien. Deze dalende trend zet zich ook in 2013 weer duidelijk door: de totale facilitaire kosten per werkplek laten een daling zien van 5,3% ten opzichte van het voorgaande jaar. De werkplekkosten zijn daarmee gedaald tot € 9.035,- per werkplek. Deze daling is de laatste jaren met name toe te schrijven aan het efficiënter benutten van gebouwen en de beschikbare vierkante meters, de focus op procesoptimalisatie, het scherper uitonderhandelen van contracten en de blijvende focus op efficiënte inzet van resources (als fte's).

De daling van de facilitaire kosten moet uiteraard worden bezien in de context van de geboden serviceniveaus. Daarbij zien wij een licht dalende trend. Strategisch Facility Management en de Horizontale functies blijven nagenoeg gelijk, Gebouw en Infrastructuur daalt van 3,3 naar 3,1, Mens en Organisatie daalt van 2,5 naar 2,2. Afgezet tegen

de substantiële daling in de werkplekkosten is dit een uitstekende prestatie te noemen.

Voor de kosten van de werkplek is het vloeroppervlak een belangrijk gegeven. Indien het gemiddelde vloeroppervlak stijgt of daalt dan stijgen of dalen de daaraan gerelateerde kosten van de index naar rato. Het verhuurbare vloeroppervlak per werkplek bedroeg 19,6 m² vvo in 2013. Ten opzichte van 2012 is dit een daling van 2%. Het zijn de eerste tekenen dat de (verborgen) leegstand nu in enige mate kan worden afgestoten en andere concepten worden doorgevoerd, waardoor een afname van het aantal m² per werkplek te zien is. Dit geeft een neerwaartse druk van 2% op het kengetal 'kosten per werkplek'.

De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn in 2013 met 6% afgenomen ten opzichte van 2012. Wij zien een beweging naar relatief lagere huren en hogere investeringen voor de werkplekomgeving waarbij de kosten voor gebouwen sterker dalen dan de investeringen die gedaan worden om de werkplekomgeving te professionaliseren. De daling van de kosten voor Mens en Organisatie is in 2013 versneld ten opzichte van de voorgaande jaren. Dit wijst op een verdere versoering van het dienstverleningspakket en prijsdruk op de diensten.

De kosten voor de functie ICT zijn in 2013 ten opzichte van 2012 licht gestegen. In vergelijking met vorige jaren vlakt de stijging nog steeds af. Ondanks de toename in de recente jaren is het kostenniveau nog significant (-19%) lager dan het niveau van 2003.

De overhead is dit jaar uitgedrukt in Strategisch en Tactisch

management en de Horizontale functies. Deze kosten lieten vorig jaar nog een stijging zien; dit jaar dalen zij nagenoeg in lijn met de index.

In een eerder jaarbericht constateerden wij dat het enorme overschot aan kantoorgebouwen (en de daarmee dalende huurprijzen) geen aanleiding gaf tot een verdere intensivering van het ruimtegebruik. De laatste 2 jaar zien wij echter een toenemend aantal medewerkers per werkplek. Onderliggende factoren zijn onder meer HNW, de flexibilisering van de kantoorwerkplek en het toenemend gebruik van alternatieve ruimten waaronder restaurants en ontmoetingsruimten.

We kunnen stellen dat de professionalisering van het vakgebied zich voortzet. Dit vertaalt zich tot op heden in efficiëncyclagen die ondermeer plaatsvinden vanuit benchmarking en de inzichten die hierbij ontstaan. Natuurlijk stelt NFC Index zich niet alleen ten doel om haar objectiverende bijdrage te blijven leveren aan deze professionalisering van het vakgebied maar ook om hierop door te ontwikkelen. Daarom bevat dit jaarbericht ook een hoofdstuk over de intenties om verder samen te werken met Facility Management Nederland (FMN) en uiteraard een aantal cases die deze professionalisering in de praktijk inzichtelijk maken.

Dave Venmans
Voorzitter Bestuur NFC Index



Colofon

NFC Jaarbericht Kantoren 2013 is een uitgave van NFC Index Coöperatie u.a., 11^e jaargang, juni 2014, onder verantwoording van: NFC Index, AOS Studley, 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, klanttevredenheid, duurzaamheid, lidmaatschap, kringen, portal, database, indices voor kantoren, onderwijs en zorg:

NFC Index Cooperatie 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® 2013	6
2 Professionaliseren van het vakgebied	10
3 Niveau van service, klanttevredenheid en duurzaamheid.....	14
4 De Coöperatie, leden, kringen en sectoren	17
5 Verantwoording methode	20
Bijlage A Datacollectie werkwijze.....	21
Bijlage B Coöpererende leden en donateurs	21
Bijlage C Organisatie	23
Bijlage D www.nfcindex.nl	23

Leeswijzer

NFC Jaarbericht Kantoren 2013 is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 presenteren we de NFC Index[®] KANTOREN, 2013 en lichten we deze toe. In hoofdstuk 2 lichten we het convenant van NFC Index en Facility Management Nederland toe. Ook gaan we in dat hoofdstuk verder in op de nieuwe norm EN 15221. Hoofdstuk 3 beschrijft de facilitaire kosten in relatie tot serviceniveaus, klanttevredenheid en duurzaamheid. In hoofdstuk 4 vindt u informatie over onze organi-

satie, onze leden en de kringen. In hoofdstuk 5 beschrijven we de gebruikte methode voor het berekenen van de index. In bijlage A wordt de manier van datacollectie en het vergelijken van de gegevens uitgewerkt. De bijlagen B en C geven een overzicht van de huidige coöpererende leden en de donateurs van de coöperatie, het comité van aanbeveling en het bestuur. Bijlage D geeft een korte toelichting op de website van NFC Index, de portal.

1 NFC Index[®] 2013

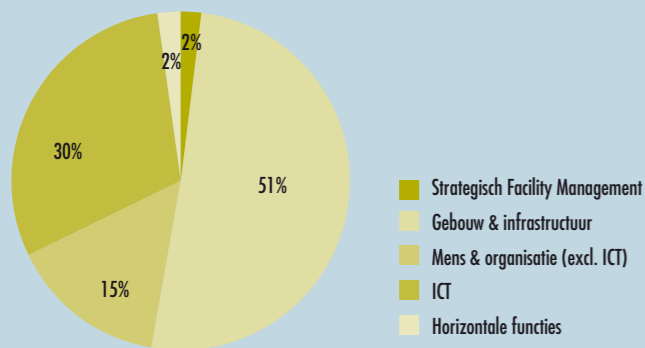
De NFC Index[®]_{KANTOREN} wordt verkregen door de mediaan van de kosten per werkplek van alle hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221 bij elkaar op te tellen.

In 2013 bedroegen de mediane kosten per kantoorwerkplek € 9.035 excl. btw.

De mediane kosten per fte bedroegen € 9.806 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; 3,1; 2,2 en 3,3 op een schaal van 5.

De NFC Index[®]_{KANTOREN, 2013} bedraagt daarmee afgerond 79 (2003 = 100) en is ten opzichte van vorig jaar (2012 = 83) met 4 punten gedaald. De NFC Index[®]_{KANTOREN, 2013} 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 2013 verdeeld over de vijf hoofdactiviteiten die door de NEN-EN 15221 worden onderscheiden.



Figuur 1. Mediane werkplekkosten 2013, verdeeld over de hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221

De onderlinge verhoudingen zijn ten opzichte van 2012 globaal gelijk gebleven. Gebouw en Infrastructuur blijft met 51% van de werkplekkosten ongeveer de helft van de totale kosten uitmaken. ICT komt op de tweede plaats met 30% van de totale werkplekkosten, gevolgd door Mens en Organisatie met 15%. Het Strategisch Facility Management en de Horizontale (centrale) functies maken bij elkaar opgeteld 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 gepubliceerde facilitaire overheadkosten conform de NEN2748 van vorig jaar vergeleken met de NEN-EN 15221 maken 5,7% van de totale werkplekkosten uit in 2013. Hiervoor worden de rubrieken 5.1 en 5.2 van de NEN2748 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. Vervolgens zien we na enkele stabiele jaren in 2006 en 2007 een lichte stijging. Na 2008 zien we de index weer dalen. De dalende trend zet ook dit jaar weer door. Figuur 2 (grafisch) en 3 (cijfermatig) laten de ontwikkeling vanaf 2004 zien van de mediane kosten per werkplek, verdeeld over 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 2013 een daling van 5,3% zien ten opzichte van het voorgaande jaar. Hierbij wordt 2% van de daling veroorzaakt door de daling in het aantal m² per werkplek. De werkplekkosten zijn daarmee de afgelopen 5 jaar in totaal met € 1.399 gedaald tot € 9.035 per werkplek.
- De kosten voor Gebouw en Infrastructuur per werkplek, dalen sinds 2009 met percentages tussen 4 en 6%.
- De kosten voor Mens en Organisatie laten een daling zien van 12% ten opzichte van 2012. Met een index van afgerond 55 is het de laagste notering sinds 2003.
- De kosten voor ICT laten sinds 2010 jaarlijks een geringe stijging zien. Ten opzichte van 2012 is opnieuw een stijging van 1% te zien.
- Het Strategisch Facility Management is ten opzichte van vorig jaar met 12% gestegen, terwijl de kosten voor Horizontale (centrale) functies een flinke daling van 19% laten zien ten opzichte van 2012.

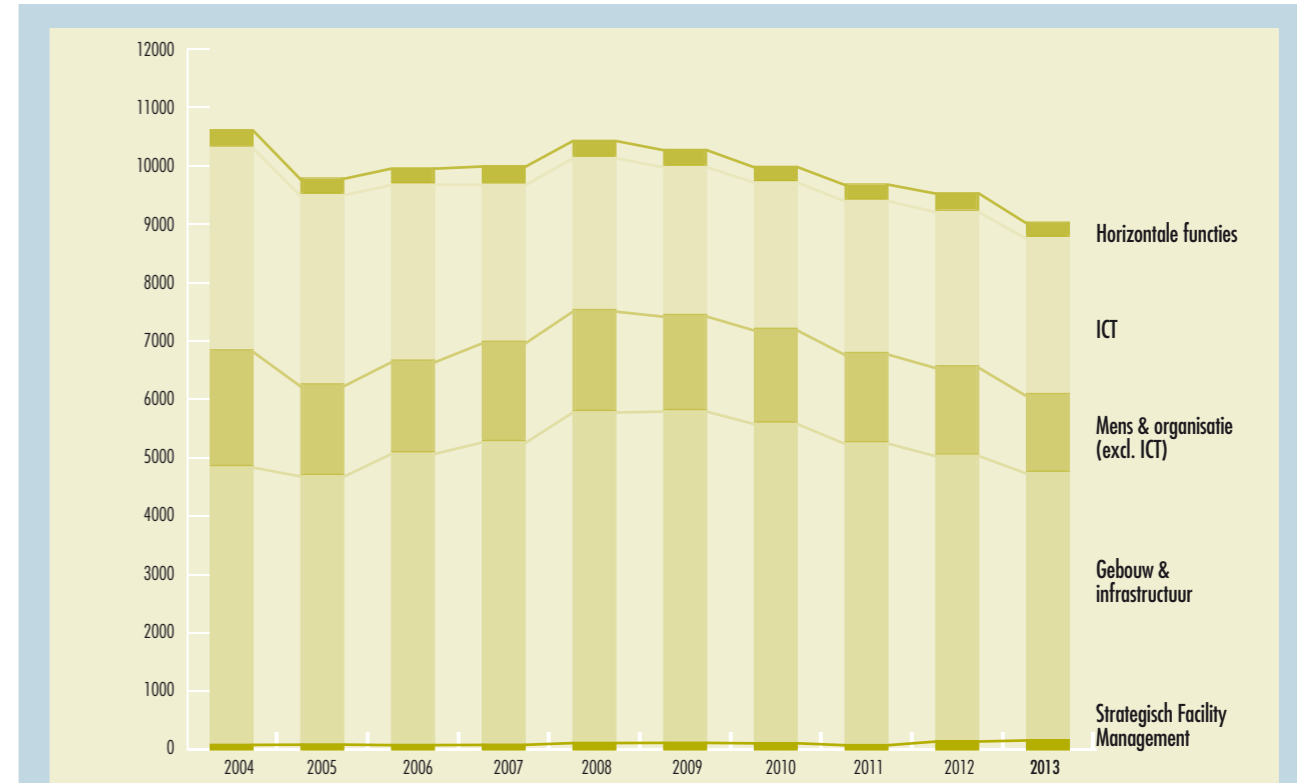
De gepubliceerde facilitaire overheadkosten conform de NEN2748 van vorig jaar vergeleken met de NEN-EN 15221 laten een daling zien van 4,8% ten opzichte van 2012. Hiervoor worden de rubrieken onder Facility Management (5.1 en 5.2) van de NEN2748 vergeleken met het totaal van Strategisch Facility Management, Tactisch Management en Horizontale (centrale) functies uit de NEN-EN 15221.

Gemiddeld serviceniveau

Sinds 2010 wordt bij een groot deel van de NFC Index-leden het serviceniveau gemeten. Voor dit jaar is het overall serviceniveau gemiddeld 2,7. Ten opzichte van vorig jaar is dit een afname van 3%. De oorzaak van deze afname is een gelijkmatige daling op alle hoofdactiviteiten. De uitkomsten laten zien dat het serviceniveau voor Strategisch Facility Management, Gebouw en Infrastructuur, Mens en Organisatie en Horizontale functies, varieert tussen de 2,2 en 3,3 (op een schaal van 5).

Ontwikkeling vloeroppervlak per werkplek

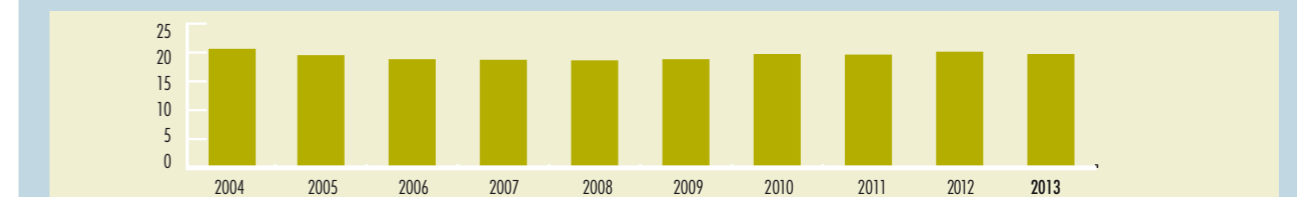
Voor de kosten van de werkplek is de omvang van de werkplek uitgedrukt in het aantal m² verhuurbaar vloeroppervlak (vvo), een belangrijk gegeven. Indien de omvang van het vloerop-



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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	'12-'13
Strategisch Facility Management	95	101	93	97	128	131	124	91	155	173	12%
Gebouw & infrastructuur	4.775	4.617	5.012	5.201	5.685	5.697	5.491	5.188	4.913	4.599	-6%
Mens & organisatie	1.979	1.549	1.570	1.698	1.726	1.626	1.603	1.524	1.508	1.329	-12%
ICT	3.492	3.265	3.036	2.713	2.627	2.558	2.531	2.629	2.666	2.694	1%
Horizontale functies	276	259	252	292	269	268	241	256	295	240	-19%
Totaal	10.617	9.791	9.963	10.002	10.434	10.280	9.990	9.689	9.537	9.035	-5,3%
Index	93	86	87	87	91	90	87	85	83	79	

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



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

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Omvang werkplek in m ²	20,5	19,4	18,7	18,6	18,5	18,7	19,6	19,5	20,0	19,6
Index	91	86	83	82	82	83	87	86	88	87
Stijging/daling t.o.v. jaar daarvoor	-9%	-5%	-4%	-1%	-1%	1%	5%	-1%	2%	-2%

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



pervlak stijgt of daalt dan stijgen of dalen de daaraan gereleerde kosten van de index naar rato. De mediaan van het aantal m² vvo per werkplek bedroeg 19,6 m² in 2013. Ten opzichte van 2012 (met 20 m² vvo) is dit een daling van 2%. We zien de mediaan voor het m² vvo per werkplek nu voor het eerst sinds 2008 dalen na jaren van stijging (met uitzondering van 2011). De oorzaak is de groeiende leegstand bij huurders en gebruiker-eigenaren. Het lijkt erop dat de vrijgekomen m² kantoorruimte van de afgelopen jaren nu toch langzaam worden afgestoten waardoor voor het eerst sinds jaren een verdichting van het aantal m² per werkplek is te zien. Deze verdichting van 2% geeft een neerwaartse druk van 2% op het kengetal 'kosten per werkplek'.

Gebouw en Infrastructuur

De mediane kosten voor Gebouw en Infrastructuur zijn in 2013 met 6% afgenomen ten opzichte van 2012 en bedragen € 4.599 per werkplek ofwel € 235 per m² vvo. De daling van deze kosten wordt in belangrijke mate veroorzaakt door een kostendaling van 8% van de grootste post Accommodatie. Hierbij gaat het voornamelijk om relatief lagere huren, omdat de kosten voor renovatie en geactiveerd onderhoud zijn gestegen. Daarbij zijn de kosten voor Nutsvoorzieningen nagenoeg gelijk gebleven terwijl de kosten voor parkeerfaciliteiten stijgen. Ook de posten Onderhoud en Schoonmaak veroorzaken de dalende index op Gebouw en Infrastructuur. De aanhoudende druk op kostenbesparingen laat de Onderhoudskosten van het gebouw dalen met 12% en Schoonmaakkosten met 4%. Alleen de kosten voor Werkplekomgeving stijgen met 2%. Kortom, het effect van minder m² per werkplek, lagere huurkosten en lagere onderhoudskosten, laten de kosten voor Gebouw sterker dalen dan dat de investeringen in het gebouw en de werplekomgeving de kosten doen stijgen.

Mens en organisatie

De kosten voor Mens en Organisatie dalen in 2013 naar € 1.329 met 12% ten opzichte van 2012. De sterke daling van de mediane kosten per werkplek wordt voor 2% veroorzaakt door minder m² per werkplek. Maar ook een daling van 10% wijst op een verdere versobering van het dienstverleningspakket en prijsdruk op de diensten. De sterke daling wordt veroorzaakt door een daling van de kosten op alle onderliggende posten. Daarbij zijn er drie relatief grote posten die eruit springen. De eerste post bestaat uit Beveiliging en Receptie, die een daling van 3,6% op Mens en Organisatie verklaart. De sterke daling van de kosten van Restaurant en Automaten & Banqueting verklaart 4% van de daling op de werplekkosten van Mens en Organisatie. De praktijk laat zien dat nog sterk wordt gestuurd op het verhogen van de eigen bijdragen en het ontmoedigingen van vergaderservi-

ces en gratis diensten. Tenslotte laat de post Documentmanagement (binnen het onderdeel Logistiek een relatief grote post) een sterke daling zien. De daling is in lijn met voorgaande jaren. De lagere werplekkosten voor de relatief grote post Documentmanagement veroorzaken nog eens 2,6% op de totale daling van Mens en Organisatie.

ICT

De mediane kosten voor ICT zijn in 2013 ten opzichte van 2012 met 1,1% gestegen. In vergelijking met vorige jaren vakt de stijging nog steeds af. Ondanks de toename in de recente jaren is het prijsniveau nog significant (-19%) verwijderd van het niveau van 2003. Waar in 2011 en 2012 de stijging in Telematica (2%) het sterkst bijdroeg aan de prijsgroei, is het dit jaar de Servicedesk. Door een stijging in het aantal contactmomenten per persoon, en het gebruik van IT Servicepunten, stijgt deze post 3,1%. Binnen twee andere index zwaargewichten Werkplekbeheer (+1%) en Telematica (+0,3%) is de prijsstijging beperkt. Hierbij zet de verschuiving naar flexibel werken door. Dit is ook te zien aan de stijging van centrale en gedistribueerde diensten (1%). Bij ICT Management & Advies (+1%) staan de door externen geleverde diensten nog steeds onder druk, echter de tarieven stijgen enigszins. Deze stijging is ook te zien bij de training van de eindgebruikers. Het aantal trainingen en het uurtarief nemen weer toe.

Strategisch Facility Management en Horizontale functies

De kosten per werkplek voor Strategisch Facility Management stijgen met 12% naar € 173 per werkplek en de post Horizontale (centrale) functies daalt met 19% naar € 240. In vergelijking met de gepubliceerde facilitaire overheadkosten conform de NEN2748 (rubrieken 5.1+5.2) van vorig jaar zien we een daling van 4,8%. Het gaat hier dan om de mediane kosten per werkplek voor Strategisch management en Horizontale functies inclusief het Tactisch management. De focus op kostenbesparingen en veel reorganisaties heeft dan ook zijn weerslag op 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 Professionaliseren van het vakgebied

Energie door samenwerken

FMN en NFC Index hebben een convenant gesloten voor verdergaande samenwerking op een aantal fronten. De bestuursvoorzitters lichten de plannen toe.

Ian van der Pool, bestuursvoorzitter FMN

In de afgelopen 20 jaar heeft Facility Management Nederland (FMN) zich ontwikkeld tot dé beroepsvereniging voor de facilitaire professional in Nederland. Deze twee decennia hebben zich gekenmerkt door een verregaande professionalisering, zowel binnen het vakgebied als van het vakgebied zelf. Deze kwaliteitsslag is niet in het minst te danken aan een toegenomen inzicht in de geldstromen, waaronder facilitaire kosten, binnen de bebouwde omgeving. Een inzicht dat nooit had kunnen ontstaan zonder de enorme inzet van NFC Index in de afgelopen 12 jaar.

Facility Management is niet alleen de verbindende factor in de werkomgeving, maar is ook de verbindende factor tussen FMN en NFC Index. Als dé toegangspoort voor de facility management professional heeft FMN zich tot doel gesteld kennis te bundelen en deze te ontsluiten voor haar leden. Door permanent onderzoek wil zij - net als NFC Index - waarde blijven toevoegen aan de facilitaire markt en facility management professionals betere ondersteuning bieden. Het ligt dan ook voor de hand dat NFC Index en FMN zoveel mogelijk proberen samen te werken. Een dergelijk, gezamenlijk in te zetten, traject kan niet anders dan leiden tot een verdere professionaliseringslag binnen het vakgebied.

FMN stimuleert permanent onderzoek binnen verschillende facilitaire thema's, zoals het FM Marktonderzoek, het Profielonderzoek FM en de huisvestingseisen van eindgebruikers. Daarnaast promoot FMN deelname aan het benchmarken via NFC Index onder eindgebruikers. Daarmee krijgen deze een beter inzicht in kosten en service levels. De komende jaren verwacht FMN dat de samenwerking met NFC Index verder wordt geïntensiveerd. Een logische ontwikkeling, aangezien alles erop wijst dat verdere synergievoordelen kunnen worden bereikt door de eigen onderzoekthema's uit te gaan voeren op de gestructureerde wijze waarop kwaliteitsborging en objectiviteit worden gerealiseerd binnen de benchmarkonderzoeken van NFC Index. Daarnaast zou in de toekomst verder kunnen worden samengewerkt rond bijvoorbeeld FM-gerelateerde arbeidsmarkt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken.

Samenwerking met een onafhankelijke instantie als NFC

Index, die zich kenmerkt door een bewezen kwaliteit van onderzoek, voegt waarde toe aan FMN als verbindende factor binnen het vakgebied.

Hierdoor wordt het streven van FMN om het vakgebied Facility Management verder te professionaliseren verder versterkt en ontstaat objectieve toegevoegde waarde voor elke facilitaire professional en verdere professionalisering van het vakgebied.

Dave Venmans, bestuursvoorzitter NFC Index

Net als FMN heeft NFC Index niet stil gezeten. NFC Index is in 12 jaar uitgegroeid tot hét professionele en onafhankelijke benchmarkplatform voor facilitaire kosten en serviceniveaus in Nederland. Het raamwerk waar NFC Index met de stakeholders van de coöperatie in al die jaren aan heeft gewerkt, biedt een gefundeerde basis voor objectief vergelijk en heeft van NFC Index een onafhankelijke autoriteit gemaakt. De leden van de coöperatie kunnen vanuit deze objectieve basis de prestaties van hun eigen organisatie vergelijken met die van andere gelijkwaardige organisaties. Dit leidt tot inzicht en veelal verwondering over de punten die verschillen ten opzichte van de markt. Vanuit deze verwondering wordt men in staat gesteld om verdieping te zoeken, te leren en verder te professionaliseren. Deze cyclische benadering conform de 'Deming Cycle' draagt bewezen bij aan een continue verbetering van het Facility Management in Nederland.

Het is dan ook niet voor niets dat de markt, die zich weet te verenigen binnen het netwerk van FMN, een doorontwikkeling van NFC Index naar een nog robuustere database en versteviging van de onafhankelijke positie toejuicht. Het bestuur van NFC Index gaat zich de komende jaren inzetten om haar fundamenten verder te verstevigen: de (jaarlijkse) publicatie van de index, het borgen van het gebruik van erkende en uniforme methodieken en standaarden en het aanbieden van de mogelijkheid tot objectieve benchmarking als portaal tot leren en ontwikkeling binnen het vakgebied.

Bij deze ontwikkeling hoort als vanzelfsprekend een intensere samenwerking met FMN. Deze samenwerking zal zich de komende periode als volgt manifesteren:

1. Het stimuleren van onderzoek, met name naar data en actuele raamwerken voor benchmarking.

2. Differentiatie in verschillende lidmaatschapsvormen van de NFC Index waardoor meer leden van FMN (als organisatie) kunnen profiteren. Hierdoor verkrijgt men een objectieve benchmark tegen een relatief laag tarief.
3. Het vergroten van de herkenbaarheid en zichtbaarheid

van FMN en NFC Index om zo het vakgebied nog beter op de kaart te zetten.

De samenwerking levert een belangrijke bijdrage aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van het mooie facilitaire werkveld.

Verdere professionalisering FM door nieuwe norm EN 15221

FM 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 tot nu toe aangehouden voor de inrichting van haar database en de berekening van haar indices. In NEN 2748 worden de facilitaire activiteiten, processen en diensten gerubriceerd in de vijf functies Huisvesting, Diensten en Middelen, Informatie- en Communicatietechnologie, Externe Voorzieningen en Facility Management.

Europese normen

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 hoe de prestaties van facilitaire producten kunnen worden vergeleken op het gebied van kosten, serviceniveau, klanttevredenheid en duurzaamheid (milieu-impact). Voor ieder van de in deel 4 geclassificeerde productgroepen wordt voor deze aspecten een set van vragen en antwoorden in vijf kwaliteitsniveaus aangereikt. Dat maakt het bijvoorbeeld mogelijk om de mate van duurzaamheid bij een gegeven service- en kostenniveau te vergelijken.

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.

Introductie NEN-EN 15221

In de NFC Index Algemene Ledenvergadering van 2012 is besloten om de Index Kantoren in 2014 (over 2013) volgens NEN-EN 15221 te publiceren.

Na definitieve vaststelling van de NEN EN 15221 heeft NFC Index in samenwerking met haar adviseurs een vertaaltabel ontwikkeld en beschikbaar gesteld.

Voor een soepele overgang heeft NFC Index in 2013 de Index zowel op basis van de NEN 2748 als op basis van de NEN-EN 15221 gepubliceerd. Daarnaast heeft zij in overleg met haar gecertificeerde adviseurs de nieuwe normering voorzien van enkele verdiepingen, waardoor deze betere aansluit bij de gebruikelijke benchmarkcollecties. Deze aansluiting is ook toegepast op de rapportages.

Om de historie van data, het vergelijk met voorgaande jaren en de zichtbaarheid van de trend te kunnen borgen, is een algoritme ontwikkeld waarmee de productcodes en daarmee kosten in de database zijn omgezet van NEN 2748 naar NEN-EN 15221-4.

Het belang van NEN-EN 15221

De Europese Norm NEN-EN 15221 is bedoeld als leidraad voor Facility Management (FM). De norm voorziet in een FM business model dat een organisatie kan stimuleren tot het optimaliseren van de ondersteunende diensten. Het uitgangspunt hierbij 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 volgens EN ISO 9000, waarin een product is gedefinieerd als het resultaat van een proces. In de context van FM is dit proces het resultaat van de respectievelijke activiteiten of faciliteiten. Gestandaardiseerd en hiërarchisch geordend, vormen zij de facilitaire diensten.

Ordenen van facilitaire producten en diensten volgens de NEN-EN 15221 biedt een kader voor inzicht in kosten en kwaliteit van dienstverlening. Een kader dat in organisaties

Deloitte Internationale Benchmark



In het verleden heeft Deloitte de facilitaire kosten van een aantal West-Europese vestigingslanden vergeleken. Tot nu toe ontbrak echter een gemeenschappelijke basis, waardoor het onmogelijk was een objectieve kostenvergelijking te doen. De nieuwe Europese FM norm EN-15221 voorziet in deze basis.

Op basis van ervaringen met de NFC Index in Nederland is Deloitte een EN-15221 benchmark gestart voor haar vestigingslanden België, Frankrijk, Duitsland, Zwitserland, Nederland en UK.

Met behulp van de Occupier Cost Index (OCI) van AOS Studley konden kosten van verschillende Deloitte landen en locaties onderling vergeleken worden maar ook met gelijksoortige organisaties binnen de desbetreffende gebieden.

Dit stelt Deloitte in staat een objectieve internationale

kostenvergelijking te realiseren. Niet door simpelweg het kostenniveau per m² van het ene land af te zetten tegen het andere en daaruit te concluderen dat het laagste kostenniveau van de twee de beste prestatie oplevert. Vergelijking van de **relatieve** positie van iedere locatie met het **lokale kostenniveau** is veel zinvoller.

Zoals onderstaande grafiek laat zien, zijn er enorme verschillen in deze belangrijkste cost-drivers per land. Naast lokale huurtarieven, gemiddelde werkplekvang, lokale consumentenprijsindex, lokale arbeidskosten en lokale oppervlakenormen kan ook het serviceniveau tussen landen verschillen.

Met de benchmark hoopt Deloitte haar internationale samenwerking en kennisdeling verder te stimuleren en ieder vestigingsland inzichten te bieden die nodig zijn om de lokale FM-organisaties optimaal te laten presteren.



Figuur 6. Occupier cost index 2013

meer vanzelfsprekend zal worden gebruikt dan de oude indeling volgens de NEN 2748. Deze is binnen Europa als het ware geëvolueerd naar een Europese norm voor 28 landen en dat is voor een belangrijk deel te danken aan Nederlandse inspanningen. Het bestuur en diverse (adviseurs)leden van de NFC Index hebben hier hun steentje aan bijgedragen.

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

Meten van verbeterpotentieel

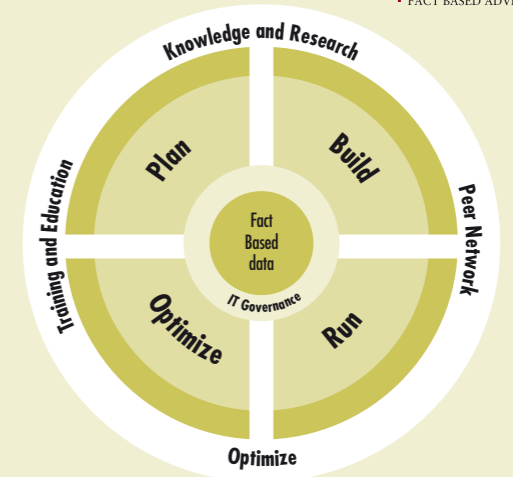


Benchmarking zorgt voor transparantie en geeft daardoor inzichten die nodig zijn om de juiste beslissingen te nemen. Het doel van benchmarking is onder meer een efficiënte en effectieve toewijzing van middelen (prijs/kwaliteitverhouding). Niemand heeft een ongelimiteerd budget. Daarom is kostenbeheersing essentieel bij het optimaal aanwenden van bedrijfsmiddelen. Maar kan een organisatie actief sturen op kosten? Kan een bedrijf vraag en aanbod goed op elkaar afstemmen en verspilling voorkomen? En is het mogelijk om kosten vergelijkbaar te maken met andere, externe partijen?

Het antwoord op al deze vragen is simpel: ja. Om de methode te kunnen volgen die tot die resultaten leidt, is het belangrijk dat er op verschillende manieren naar kosten wordt gekeken. METRI kijkt in het bepalen van het ICT-deel van de NFC Index naar de componenten 2310 tot en met 2360 van de NEN-EN15221.

Deze benadering geeft duidelijke en eenvoudig te interpreteren gegevens. Feiten en cijfers zijn essentieel voor het nemen van goede beslissingen.

METRI richt zich vooral op de kosten van service-onderdelen en stuurprogramma's. Service-onderdelen zijn de bouwstenen en de bijbehorende kostenelementen die deel uitmaken van de IT-diensten. METRI benchmarkt op dit niveau omdat geen twee bedrijven hetzelfde zijn en er vaak op dit laagste niveau verschillen ontstaan. De IT & Sourcing Lifecycle service maakt gebruik van benchmarking als onderdeel van het Plan, Build, Run en Optimize model.



Figuur 7. Plan, Build, Run and Optimize phases

Het is gebaseerd op 'fact based data'.

Traditioneel wordt benchmarking gebruikt voor het optimaliseren van bestaande diensten, producten en processen. METRI gebruikt in haar benadering het benchmarken in de Plan-fase om zo strategieën vast te kunnen stellen en business cases te kunnen evalueren. Gebruikers krijgen zo een voorontwerp op basis van een 'Landing Zone' (vooraf vastgestelde bandbreedte in het prijsniveau). In de Build-fase gebruikt METRI het benchmarken om de transformatie en bijbehorende kosten te bepalen.

Benchmarken is zo de perfecte manier om het verbeteringspotentieel van IT-prestaties op een eenvoudige manier te bepalen. Het maakt het mogelijk succes te meten!

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 NEN-EN 15221

De NFC Index 2013 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. De kosten van Accountmanagement zijn daarbij inbegrepen. In Gebouw en Infrastructuur zijn de kosten voor gebouw 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 Organi-

satie, maar wordt, gezien het significante aandeel in de werkplekkosten, afzonderlijk uitgevraagd en getoond.

Inhoudelijke veranderingen

Met de introductie van de NEN-EN 15221 deel 4 zijn er ook op de uitvoerende niveaus Gebouw & Infrastructuur en Mens & Organisatie veranderingen doorgevoerd. Zo zijn bij Gebouw & Infrastructuur niet alleen de aan het gebouw gerelateerde functies samengebracht, een ordeningsprincipe dat tegenwoordig in steeds meer organisaties wordt gehanteerd, maar zijn alle kosten die samenhangen met het bezit en/of de exploitatie gedurende de levenscyclus van een gebouw gebundeld. Zo zijn hierin ook de schoonmaakkosten ondergebracht. Een ander belangrijk voordeel is dat er nu geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen eigenaren- en huurdersonderhoud. De ordening van Mens & Organisatie is afhankelijk gemaakt van de kosten die samenhangen met de aanwezigheid van mensen in een gebouw. Deze kosten zijn dus niet gebouwgebonden, maar hangen veel meer samen met het type en de grootte van de organisatie en de taken die in een organisatie worden verricht.

3 Niveau van service, klanttevredenheid en duurzaamheid

De kosten van de verschillende diensten worden uitgedrukt in euro's per werkplek, fte of m² verhuurbare vloeroppervlakte. Hierbij streeft de NFC Index er naar haar index van gerealiseerde facilitaire kosten te relateren aan gerealiseerde serviceniveaus, klantwaardering en mate van duurzaamheid. Dat geeft een beter inzicht in de prestaties van de facilitaire functie. Inzicht dat niet automatisch uit de cijfers blijkt, daar is een aanvullende analyse voor nodig.

Duiding serviceniveau

NFC Index heeft met haar adviseurleden AOS Studley, 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 facilititeit een onderlinge weging, wat leidt tot een serviceniveau per facilititeit. 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 facilititeiten 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 2013 zijn op een schaal van 1 tot 5 gemiddeld de volgende serviceniveaus gerealiseerd: voor 'Strategisch Management' 2,2, voor 'Gebouw en Infrastructuur' 3,1, voor 'Mens en Organisatie' 2,2 en voor Horizontale Functies 3,3.

Duiding Klanttevredenheid

NFC Index onderzoekt in samenwerking met haar adviseurleden of er een duidelijk waarneembare relatie is tussen kosten en klanttevredenheid. De vraagstelling daarbij is of de KTO-score met de kostenbenchmark verbonden kan worden en zo ja, of deze relatie een toegevoegde waarde voor de benchmark heeft. In 2013 is een start gemaakt met het onderzoek naar deze relatie. Daarbij wordt ook bekeken of de relatie door de jaren heen consistent is geweest. Door het koppelen van KTO-vragen aan kostencategorieën en daarmee aan de resultaten van de kostenbenchmarkgegevens van de laatste 3 jaar, wordt (in samenwerking met Integron) onderzocht of er een relevante en consistente relatie gevonden kan worden. Belangrijk is bij welke items deze relatie naar voren komt en hoe deze informatie voor de leden ontsloten kan worden zodat er steeds meer betrouwbare gegevens ontstaan en gebruikt kunnen worden. Een interessant onderzoeksveld, waarin de NFC Index zich het komende jaar in samenwerking met haar adviseurs verder zal verdiepen.

ASR en Randstad winnen facilitaire benchmark awards

In 2013 zijn voor de tweede 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 AOS Studley en de NFC Index Coöperatie.

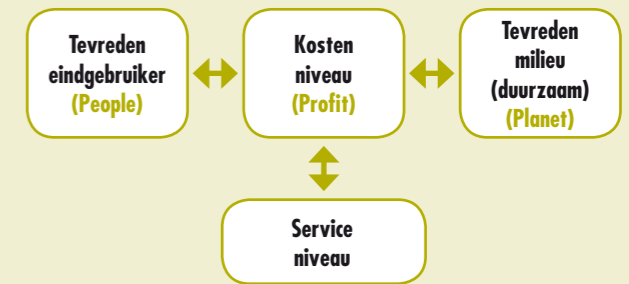
Meest Verbeterde Prestatie

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 aan serviceniveau, klanttevredenheid of duurzaamheid in te boeten, scoort het best in deze categorie. De 3 genomineerden waren LeasePlan Nederland, Randstad en Wageningen UR.

De Award is gewonnen door Randstad. Randstad Diemermer is al jaren bezig om haar facilitaire organisatie te optimaliseren en dat werpt zijn vruchten af. Door scherpe huuronderhandelingen is Randstad in staat geweest haar pandkosten drastisch te verminderen. Ook op het vlak van energie en facilitaire overheadkosten zijn grote stappen gezet. Dit alles zonder gevolgen voor het serviceniveau: beleving en gastvrijheid staan hoog in het vaandel vanuit de overtuiging dat ze waarde toevoegen aan de core business van Randstad.

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.



Figuur 8. Beste integrale prestatie: de juiste balans tussen kosten, klanttevredenheid, serviceniveau en 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. De uiteindelijke 3 genomineerden waren ANWB, ASR en Sanoma.

Winnaar was ASR Zij is al jaren bezig met structureel beleid om continu te verbeteren. Op alle onderdelen zijn er stappen gezet: prijs, serviceniveau, klanttevredenheid en duurzaamheid. Door over te gaan op een meer integrale manier van facilitaire sturing is er ten opzichte van vorig jaar opnieuw een duidelijke verbetering zichtbaar.



CZ heeft baat bij het facilitaire regiemodel



De facilitaire organisatie van zorgverzekeraar CZ benchmarkt al jaren haar kosten in de NFC kring Banken en Verzekeraars. Ook werkt CZ sinds 2011 volgens het facilitaire regiemodel voor haar klanten op de circa 60.000 m² aan kantooroppervlakte. De periodieke benchmark en de keuze voor het facilitaire regiemodel heeft zich bij CZ de afgelopen jaren bewezen. Onder andere door een aanzienlijke kostenbesparing te realiseren. In de praktijk worden nog knelpunten ervaren. Twynstra Gudde heeft in 2011 de strategie naar het regiemodel begeleid en is vervolgens gevraagd om de werking van de regiorganisatie na 2 jaar te evalueren en concrete ontwikkelmogelijkheden op strategisch, tactisch en operationeel niveau (conform de EN 15221) te benoemen.

Het regiemodel

Het regiemodel zelf staat daarbij niet ter discussie. Het gaat erom het regiemodel nog beter werkend te krijgen, zowel effectiever als efficiënter. Om dit te realiseren wil CZ een integraal en objectief beeld van de werking van de regiorganisatie in de praktijk waarbij de knelpunten helder worden beschreven en concrete ontwikkelmogelijkheden worden benoemd. Twynstra Gudde gebruikt hiervoor de facilitaire regiescan.

Integraal doorlichten

Door middel van gesprekken met de medewerkers en het managementteam van CZ is de regiorganisatie

doorgezicht op de elementen die van belang zijn voor regie, zoals:

- de facilitaire strategie, de ambities en de vertaling daarvan naar de werkvloer;
- de manier waarop vraag- en aanbodsturing in de praktijk werkt, hoe dit organisatorisch is gescheiden en hoe de samenwerking tussen het leveranciers- en klantmanagement zich heeft ontwikkeld;
- de wijze waarop de organisatie onderneemt, innoveert en in hoeverre daarbij zowel klant als leverancier worden betrokken.

Aanbevelingen voor regie

Het resultaat? Er moet een meer concrete vertaalslag worden gemaakt naar beleid, om duidelijkere kaders te creëren voor conceptuele opgaven als Het Nieuwe Werken. En er moet worden geïnvesteerd in de facilitaire informatievoorziening (IT). Niet alleen om over real-time stuurinformatie te kunnen beschikken om de eigen facilitaire prestaties en die van derden te kunnen beoordelen en verbeteren, maar ook om de eigen dienstverlening via het intranet nog beter te ontsluiten. Daarnaast kan de portefeuille van leveranciersmanagers meer evenwichtig worden samengesteld en moet er worden geïnvesteerd in het verder professionaliseren van het accountmanagement. Onder meer door te gaan werken op basis van een accountanalyse en -plan en door het takenpakket van de servicedesk verder te verbreden. Op die manier heeft CZ nog meer baat bij benchmarken en regie.

4 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. Er is bewust gekozen voor de coöperatievorm. Het is hierbij belangrijk dat de leden actief informatie delen; het gaat om een samenwerkingsverband waarbij brengen

en halen de rode draad vormt. De gegevens, waarop de index jaarlijks wordt gebaseerd, zijn beschikbaar voor benchmarks waaraan leden van de coöperatie deel kunnen nemen. Het is een bewuste keuze om in coöperatieverband wél de index en de daarvoor noodzakelijke database beschikbaar te stellen en niet als coöperatie zelf te benchmarken. Voor dat laatste wil het bestuur van de coöperatie de markt, waaronder de (adviseur)leden, alle ruimte geven.

NFC Index kent de volgende NFC Kringen:

NFC kring Demandmanagers

Geen vaste kring: bedrijven en instellingen die belangstelling hebben kunnen zich aansluiten. Enkele vaste deelnemers: DSM, Enexis, KPMG Staffing & Facility Services, KPN, NS Poort, Nuon Energy, Phillips en Shell. 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 en SNS Reaal. Contactpersoon namens NFC Bestuur: Sander ten Have.

NFC kring Banken en Verzekeraars

Alfabet Nederland, ASR Nederland, CZ Verzekeringen, De Lage Landen, Delta Loyd en LeasePlan. Contactpersoon namens NFC Bestuur: Sander ten Have.

NFC kring Gemeenten

Gemeente Amsterdam - DFM, gemeente Den Haag Intern Dienstencentrum, Drechtsteden, gemeente Eindhoven, gemeente Haarlem, gemeente Maastricht, gemeente Groningen, gemeente Utrecht – FD en gemeente Rotterdam servicedienst. Contactpersoon namens NFC Bestuur: Frans van Rijn.

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 en 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 en 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 en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Ruud Peters.

NFC kring Multibedrijven I

ANWB B.V., Elkien, Heijmans Facilitair Bedrijf, NEN, Sanoma en 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. en Siemens Nederland N.V.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Bas Stam.

NFC kring Multibedrijven III

Dunea, Enexis, Friesland Campina, Gasunie, Nuon Energy en PWN.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Bas Stam.

NFC kring Multibedrijven IV

Deloitte, KPMG Staffing & Facility Services B.V., Nationale-Nederlanden, PWC en WML.

Contactpersoon namens NFC Bestuur: Dave Venmans.

Doel

NFC Index is een autoriteit op het terrein van facility management in Nederland als 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 en het bedrijfsleven. Deze inzichten leveren het management relevante informatie voor mogelijkheden in kostenefficiëntie.

Leden en adviseursleden

Steeds meer bedrijven en organisaties vinden hun weg naar NFC Index. Belangrijke beslissingen in kostenefficiëntie worden meer en meer getoetst aan de NFC Index®. De beschikbaarheid van haar onafhankelijke webportal is een voorbeeld van haar meerwaarde. Daarnaast is vooral de coöperatieve gedachte een drijfveer voor de leden om data en kennis te delen. Adviseurleden kunnen de leden helpen de data en kennis verder 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 2013 naast de benchmark actuele onderwerpen aan de orde geweest zoals onder andere efficiënt gebruik van vierkante meters, duurzaamheid, het omgaan met leegstand, hospitality, marketing van de facilitaire organisatie en regieorganisaties. Zo wordt met de kringleden kennis en ervaring gedeeld naast de kostenanalyses en het benchmarken.

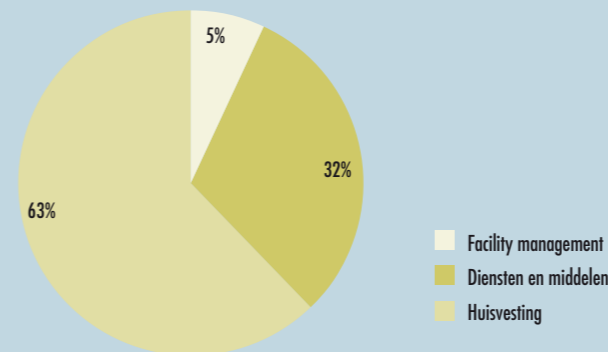
Sectorvergelijking

De Coöperatie kent een groot aantal kringen van kantoorhoudende organisaties die zijn samengesteld uit gelijksoortige organisaties (vergelijk met 'peers'). Er zijn echter ook organisaties die zich graag vergelijken met minder gelijksoortige organisaties; ze zijn 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 drie sectoren separate kengetallen en indices

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	€ 948	€ 491	€ 77	€ 1.516

Figuur 9. De mediane facilitaire kosten, in euro's per student



Figuur 10. Kosten 2012 per student, verdeeld naar NEN 2748-functies

	WO	HBO	MBO	Totaal
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (m ²)	323.796	115.099	109.221	162.946
gemiddelde omvang onderwijsinstelling (student)	18.837	20.467	13.845	17.377
gemiddeld vloeroppervlak per student	17	6	8	9

Figuur 11. Gemiddelde aantallen per onderwijsinstelling (per sector)

		2012 €/m ² bvo	2012 €/PEH
NEN 2745	ACTIVITEIT		
1.1	Gebouwen/stallingen/terreinen	129,77	21,44
1.2 & 1.3	Belastingen/heffingen/comp.+ verzekeren gebouw	5,37	1,12
1.4	Onderhouden van gebouwen	29,75	4,75
1.5	Muteren	*	*
1.6	Verbruiken van energie en water	24,80	4,28
1.7	Beheren van gebouwen	*	*
2.1	Consumptieve diensten	39,49	6,99
2.2	Risicobeheersing	18,24	2,42
2.3	Schoonmaak	25,82	3,85
2.4	Verhuizen	**	**
2.5	Documentmanagement	6,24	0,94
2.6	Reststoffenmanagement	4,59	0,64
2.7	Verstrekken van ruimte en benodigdheden	**	**
2.7.3 & 2.8	Kleding + Linnenvoorziening totaal	18,11	2,72
2.7.5	Medische gassen	**	**
2.9	Managen van gebruiksgoederen totaal	9,95	2,08
5.1 & 5.2	Facility management totaal	7,50	1,22

Figuur 12. Kengetallen per activiteit

*zijn niet uitgesplitst en opgenomen onder andere activiteiten. **activiteiten zijn niet uitgevraagd

uit. Naast de sector kantoorhoudende organisaties zijn dit de sectoren zorg en onderwijs. Bij zorg gaat het hier om ziekenhuizen. Bij onderwijs gaat het om regionale/agrarische opleidingscentra (mbo), hogescholen (hbo) en universiteiten (wo).

Sector onderwijs

In december 2013 presenteerden we onze vierde NFC Index® ONDERWIJS, 2012. NFC Index® ONDERWIJS, 2012 is € 1.516 per student per jaar, inclusief btw, voor de facilitaire kosten (Huisvesting, Diensten en Middelen en Facility Management). In 2012 stegen de facilitaire kosten per student met 8% ten opzichte van 2011.

Trend over de afgelopen jaren (vanuit de kosten per student)

Sinds 2010 laat de index een stijgende trend zien. Ten opzichte van 2011 neemt de procentuele stijging toe (van 4% in 2011 naar 8% in 2012), wat mede veroorzaakt wordt door een stijging van het aantal vierkante meters per student met 5%. Daarnaast zien wij jaarlijks een toename in de kosten voor Huisvesting en de kosten voor Diensten en Middelen.

In de afgelopen jaren is het aantal benodigde m² niet in evenwicht met het aantal studenten. De laatste jaren is de netto voorraad aan gebouwen in een minder snel tempo

afgebouwd dan voor de afname van studenten nodig zou zijn. Daarnaast is door een aantal regeringsmaatregelen de instroom van studenten meer volatiel en minder goed in te schatten dan voorheen.

Sector zorg

In augustus 2013 presenteerden we onze NFC Light Index® ZORG,2012. Deze geeft inzicht in de kosten van de afzonderlijke activiteiten van Huisvesting, Diensten en Middelen, en Facility Management (NEN 2745, rubriek 1, 2 en 5).

De 4^e NFC Light Index® ZORG,2012 is tot stand gekomen in samenwerking met Hospitality Consultants en Twynstra Gudde. Hospitality Consultants en Twynstra Gudde begeleiden de facilitaire benchmarks van een groot aantal ziekenhuizen. De facilitaire kosten voor de ziekenhuissector worden weergegeven als kengetallen op basis van gerealiseerde jaarkosten inclusief btw, in euro's per m² bruto vloeroppervlak en in euro's per patiënteneenheden en zijn opgebouwd uit data van het boekjaar 2012.

De Index wordt als Light gepresenteerd omdat hij nog niet over voldoende stabiele data beschikt om als Index (met trendgegevens) gepresenteerd te kunnen worden. Desondanks geeft de NFC Light Index® ZORG,2012 een goed inzicht in de kosten die gemaakt worden in ziekenhuizen.

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.

Aard van de database

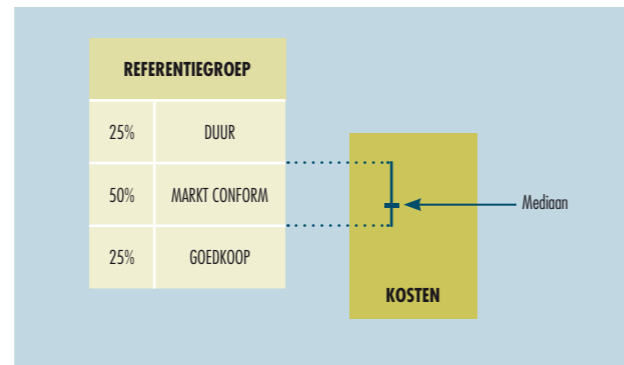
NFC Index[®] KANTOREN, 2013 is gebaseerd op 100 gebouwen of gebouwcomplexen met een totaal oppervlakte van 1.967.247 m² vvo.

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 ze worden toegelaten tot de indexcalculatie. De eerste validatie vindt plaats door een gecertificeerd (adviseur)lid, vervolgens wordt deze nogmaals gecontroleerd en gevalideerd door de 'poortwachter' van NFC Database. Die voert een tweede validatie uit door de ontvangen data te vergelijken met de data die reeds in NFC Database zijn opgenomen en door realiteitstoetsen uit te voeren. Grote, niet-verklaarbare en verrassende afwijkingen worden direct gesignaleerd en teruggekoppeld. Afwijkende data, waarvoor geen of onvoldoende verklaring kan worden gegeven, worden niet opgenomen in NFC Database.

Methodiek bandbreedte en mediaan

De NFC Index[®] drukt de kostenindices, zoals beschreven in NEN-EN 15221, uit in marktconforme bandbreedten. Voor de berekening van de definitieve bandbreedte worden



Figuur 13. Bandbreedten subindices

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 kwartielberekening toegepast om de marktconforme bandbreedte vast te stellen. De laagste 25% van de gegevens vormt daarbij het eerste kwartiel en de 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 13).

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 vormt de basis voor een vergelijking van kosten (benchmark) met NFC Index[®].

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.

Maincontractorleden dienen een bevestiging van herkenning van kosten door hun opdrachtgever te overleggen.

Validatie van de gegevens

Zodra de data online is aangeboden aan de NFC Index Database, wordt deze door een zelf gekozen gecertificeerd

adviseurlid gevalideerd. Na deze eerste validatie wordt de data opgenomen in de database. 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 een gecertificeerd adviseurlid 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
- Albert Heijn B.V.
- Alliander N.V.
- Alphabet Nederland BV.
- ANWB B.V.
- APG Algemene Pensioen Groep NV
- Arcadis Nederland BV
- Avans Hogeschool
- Belastingdienst
- 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.
- Enexis
- Erasmus Universiteit Rotterdam
- EXACT
- Fontys Hogescholen
- FrieslandCampina
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Amsterdam - DFM
- Gemeente Brunssum
- gemeente Den Haag Intern Dienstencentrum
- Gemeente Drechtsteden Servicecentrum
- 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.
- KPN
- Koninklijke Boskalis Westminster N.V.

- LeasePlan Nederland.
- Ministerie Onderwijs, Cultuur & Wetenschap
- Ministerie v. 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 BV
- NV PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
- Rabo Vastgoedgroep
- Rabobank Nederland
- Radboud Universiteit Nijmegen
- Randstad / Diemermere B.V.
- Regiopolitie Amsterdam-Amstelland
- Rijksdienst Caribisch Nederland
- Rijksuniversiteit Groningen
- Rijkswaterstaat Corporate Dienst
- Robeco Nederland B.V.
- Sanoma Media Netherlands B.V.
- Saxion
- Shell International Exploration Prod. BV
- Siemens Nederland N.V.
- SNS Reaal
- Stedin Netbeheer BV
- Tauw bv
- Thales Nederland BV
- TNO
- TU Delft
- TU Eindhoven
- UMC St Radboud Servicebedrijf
- 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
- Woningcorporatie Elken
- Willemswerf

Adviseurleden

- AOS Nederland NV¹
- Arcadis Nederland BV
- Assist Zorgfacilities
- Corporate Facility Partners B.V.¹
- RoyalHaskoningDHV²
- Fier.fm¹
- HEVO bv
- Hospitality Consultants B.V.^{1,3}
- Integron BV³
- Metri⁴
- Twynstra Gudde¹
- VFM Facility Experts

Maincontractorleden

- Cofely
- Facilicom Facility Solutions
- Sodexo Altys
- Strukton Worksphere BV
- Yask B.V.

Donateurs

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

¹NFC Index gecertificeerd voor kosten, serviceniveau en duurzaamheid op FM gebied

²NFC Index gecertificeerd voor duurzaamheid op FM gebied

³NFC Index gecertificeerd voor klanttevredenheid

⁴NFC Index gecertificeerd voor kosten en serviceniveau op ICT gebied

Bijlage C Organisatie

Comité van Aanbeveling

Dhr. ing. P.A.J. Guelen	Algemeen Directeur Planon BV
Mw. A. Jorritsma-Lebbink	Burgemeester gemeente Almere
Dhr. R.M.G. Verbeek	Algemeen directeur Facilicom Facility Solutions
Dhr. dr. P-H. Daverveldt	Algemeen directeur NEN

Bestuur

- Dhr. drs. A.N. Fraaij
Bestuurslid, werkzaam bij Radboud Universiteit Nijmegen
- Dhr. ir. A.P.A. ten Have
Bestuurslid, werkzaam bij ABN AMRO
- Dhr. T.H. Hendriks
Bestuurslid, werkzaam bij Catharina Ziekenhuis
- Dhr. E. de Jonge
Penningmeester, werkzaam bij ANWB
- Dhr. R.M. Peters
Bestuurslid, werkzaam bij Belastingdienst
- Dhr. F.J. van Rijn
Bestuurslid, werkzaam bij gemeente Den Haag
- Dhr. G.H. Swartjes MBA
Bestuurslid, werkzaam bij UvA en HvA
- Mw. J. Veenstra
Bestuurslid, werkzaam bij FloraHolland
- Dhr. D. Venmans MBA
Voorzitter, werkzaam bij KPMG

Management en secretariaat

Dhr. B. Stam MM	Coöperatie Manager
Mevr. K. van der Hall	Secretaresse

Bijlage D www.nfcindex.nl

Over NFC Index

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 kantoorhou-

dende organisaties, uitgebreid met indices voor onderwijs en zorg.

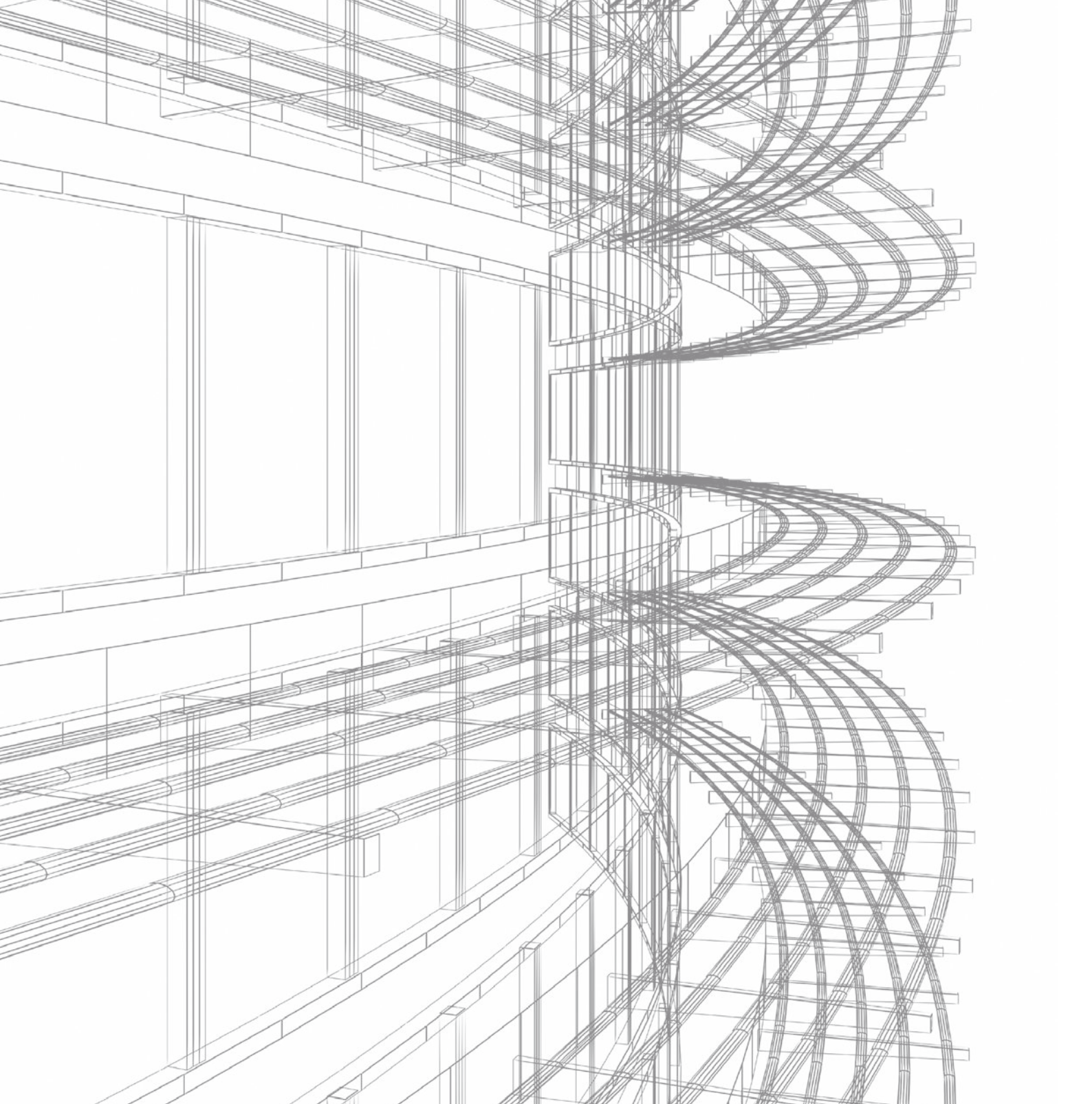
Sinds 2013 is voor belangstellenden een demo aangebracht. Hiermee kan in een virtuele omgeving zelf een benchmark worden uitgevoerd (tegen de Index van 2009) en rapportages worden gemaakt.

Voor leden toegankelijk deel

Hier wordt onder meer de opbouw van de mediane jaarlijkse indices per hoofdactiviteit (met 2 onderliggende niveaus) getoond.

Informatie op maat

Door portaltechniek kunnen leden online hun data aanbieden en online rapportages ontvangen.



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