



Colliers

INTERNATIONAL

smartworks

EXPERTS OP DE TOEKOMST VAN VASTGOED

HOE FLEXIBEL IS FACILITY MANAGEMENT?

SEPTEMBER 2020

DIENSTVERLENING TE STAR

OM IN TE SPELEN OP WISSELENDE BEZETTING

- Minimale daling facilitaire kosten verwacht ondanks lege(re) kantoren
- Kosten bewegen nauwelijks mee met de bezettingsgraad
- Facility management moet beter inspelen op piek- en dalmomenten
- Kies een basisdienstverlening en schaal die op voor drukke kantoor dagen
- De meerwaarde is de juiste prijs en kwaliteit voor de medewerkers

De facilitaire wereld stond de afgelopen maanden op z'n kop door de coronacrisis. Kantoorgebouwen stonden helemaal of grotendeels leeg. Voor veel kantoren geldt dat nog steeds. Dat vraagt veel flexibiliteit van zowel facilitaire teams als hun leveranciers. Zo gingen bedrijfsrestaurants helemaal dicht, terwijl vaker en grondiger schoonmaken cruciaal werd voor een veilige terugkeer naar kantoor.

Deze crisis is niet vergelijkbaar met een normale economische recessie. Dan is de belangrijkste opdracht om waar mogelijk kosten te besparen, een effect dat duidelijk zichtbaar is in de jaarlijkse Nederlandse facilitaire kostenindex (NFC Index) van beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN). We zitten nu in een gezondheids crisis die laat zien dat (delen van) het facilitaire werkveld onmisbaar zijn. Het maakt ook de noodzaak duidelijk om de dienstverlening flexibeler in te richten. Want wat gebeurt er met de kosten als alles in één keer stil komt te liggen?

490 EURO PER VIERKANTE METER

Begin juni werd de NFC Index met de kengetallen voor facilitaire kosten over 2019 gelanceerd. Daarmee kunnen bedrijven hun facilitaire kosten vergelijken met andere organisaties in Nederland. Voor 2019 kwam de index uit op 490 euro per vierkante meter verhuurbaar vloeroppervlak.



MINIMALE DALING NFC INDEX VERWACHT

Ook dit jaar heeft Colliers weer veel organisaties begeleid bij het vergelijken van hun facilitaire kosten met de landelijke gemiddelden. Tijdens dit proces werd de benchmark steeds meer een nulmeting van de 'pre-coronatijd'. We vroegen de organisaties tijdens de intelligente lockdown naar hun toekomstverwachting voor de kosten van huisvestings- en facilitaire activiteiten.

Hoewel de gemiddelde aanwezigheid op kantoren in Nederland daalde naar 10% tot 20% van het aantal medewerkers, is onze verwachting dat de NFC Index dit jaar maar 2% lager uitvalt dan in 2019. Dat is een minimale daling. Met een algemeen bekende FM-doelstelling de werknemer zo goed mogelijk te ondersteunen in de uitvoering van de werkzaamheden, is het op zijn minst opmerkelijk dat de facilitaire kosten vrijwel volledig bepaald lijken te worden door stenen en stoelen aangevuld met de vaste kosten voor facilitaire diensten.

De allergrootste diensten bestaan voornamelijk uit vaste kosten. Omdat veel kantoorgebouwen nooit volledig dicht waren was er nog steeds beveiliging en receptie nodig. Ook de vaste kosten van het restaurant vielen niet weg. Alle extra inzet werd geschrapt, maar de contractsommen bleven.

VARIABLE KOSTEN NIET ZO FLEXIBEL

De NFC Index bestaat ook uit variabele kosten die sterk samenhangen met de aanwezigheid van medewerkers. Het gaat dan om elektriciteit, water, afval, koffie, en vergaderdiensten. In het totaal van huisvesting, werkplekomgeving en vaste diensten levert dit een daling op van 5% ten opzichte van vorig jaar. Een minimaal verschil, terwijl het kantoor (grotendeels) leegstaat. Doordat er daarnaast extra kosten zijn voor het aanpassen van de werkomgeving, ICT, extra middelen voor het 'coronaproof' maken van het kantoor en extra uitgaven voor de inrichting van de thuiswerkplek is de verwachting dat de NFC Index slechts 2% daalt.

FM-teams, oftewel de mensen, zijn heel flexibel en kunnen goed anticiperen op onverwachte situaties. Toch is slechts een klein deel van de facilitaire dienstverlening echt variabel ondanks de piek- en dalmomenten in de kantoorbezetting. De coronacrisis versnelt de ontwikkelingen die de laatste jaren al zichtbaar waren. We kiezen massaal dezelfde dagen om thuis te werken, of om vrij te zijn. In de praktijk kopen we diensten vaak vast in, op basis van een inschatting van de gemiddelde aanwezigheid of piekaanwezigheid voor een hele werkweek.



DALENDE UITGAVEN

De verwachting is dat de kosten van elektriciteit, water, afval, banqueting, koffieautomaten en reproductie sterk gaan dalen. Aan parkeren, onderhoud en het restaurant geven bedrijven ook minder uit, alleen nemen de kosten hiervan minder hard af. De reden is dat deze uitgaven grotendeels worden bepaald door de aanwezigheid van medewerkers. Doordat meer mensen vanuit huis werken liggen de kosten daarvan minder hoog. De dalende parkeerkosten hangen vooral samen met minder uitrijkaarten voor bezoekers.

Regulier onderhoud is door veel bedrijven vervroegd en uitgevoerd tijdens de periode dat er weinig mensen op kantoor waren. Ook dit leidt tot minder kosten, omdat deze werkzaamheden vaak in de avonduren of in het weekend werden uitgevoerd. Projecten die grote impact hebben op de huisvesting zijn stilgelegd, omdat veel organisaties willen afwachten wat corona betekent voor hun werkwijze.

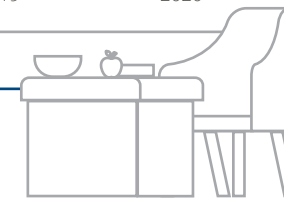
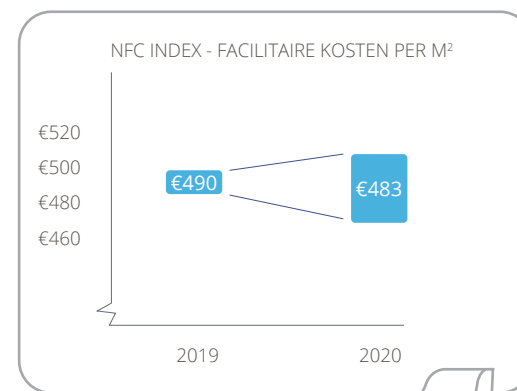
Voor bedrijfsrestaurants geldt dat de contracten vaak afgesloten zijn op basis van een traditionele aanneemsom. Ondanks dat restaurants dicht waren, liepen de uitgaven gewoon door. De verwachting is dat hier de kosten wel afnemen door besparingen op ingrediënten.

STIJGENDE UITGAVEN

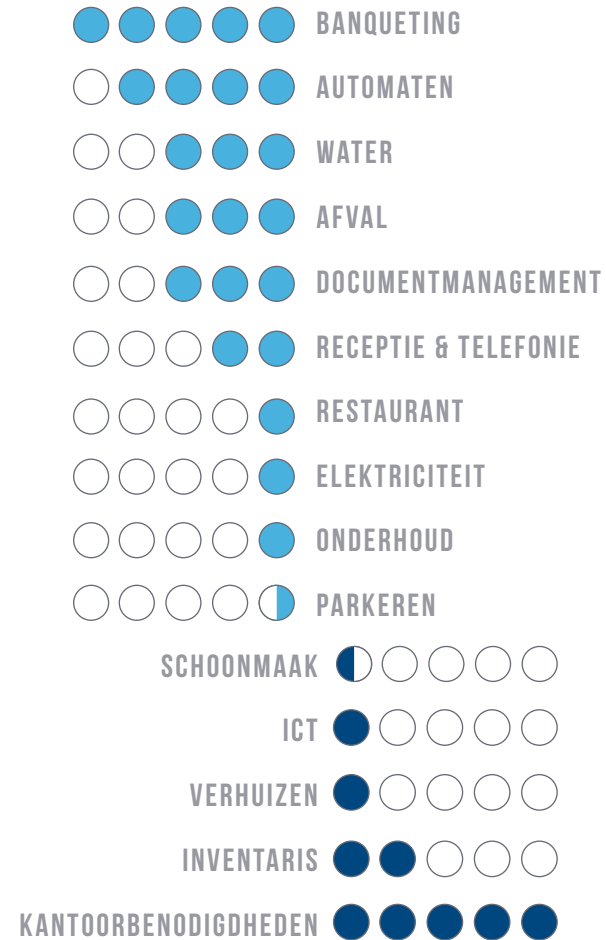
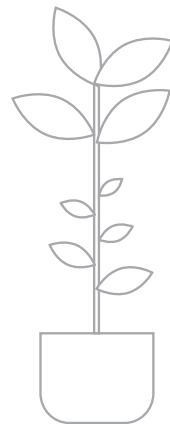
Om de snelle overgang naar thuiswerken mogelijk te maken, hebben veel organisaties volop geïnvesteerd in ICT-voorzieningen, waaronder het beter faciliteren van videobellen en chatten. Ook zijn er meer uitgaven gedaan aan meubilair om werken vanuit huis ergonomisch verantwoordelijk te organiseren.

Een onverwachte stijger zijn de kantoor-benodigdheden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het 'coronaproof' maken van het kantoor met behulp van stickers. Ook hebben medewerkers kantoorspullen mee naar huis genomen om daar te kunnen gebruiken.

Schoonmaak is de afgelopen maanden cruciaal geweest en er zijn bij veel organisaties extra schoonmaakrondes geweest. De kostenstijging blijft beperkt. De hogere kosten kunnen grotendeels opgevangen worden, omdat er minder behoefte is aan andere schoonmaakzaken uit het contract.



STIJGING EN DALING KOSTEN TIJDENS CORONA



FM PER WERKDAG ANDERS INRICHTEN

De corona-uitbraak is voor veel organisaties en medewerkers een aanjager geweest voor thuiswerken en onderzoeken laten zien dat medewerkers straks één tot twee dagen per week extra willen thuiswerken. Zonder spreiding van de kantoorbezetting zal dit de piek- en dalmomenten alleen maar versterken. Met dinsdag en donderdag als populairste werkdagen, wordt de werkweek in de facilitaire wereld vaak vergeleken met een kameel.

Medewerkers gaan dezelfde dagen thuiswerken als hun directe collega's zodat ze op kantoor niets missen. De gemiddelde kantoorbezetting op vrijdag was met 34% al laag en die daalt verder als werknemers niet gestimuleerd worden om hun thuiswerkdagen over de week te verdelen. Facilitaire teams kunnen proberen de kamelenbulten "plat te slaan" door werkdagen toe te wijzen aan bepaalde teams, of zich op te stellen als een kameleon.

Zoals veel bedrijven nadenken over een vast kantoor met daarbij een flexibele schil om de pieken op te vangen, zou FM kunnen toewerken naar een basisdienstverlening voor rustige dagen. Daarvoor zou FM de dienstverlening per weekdag anders moeten inrichten.

GROTE IMPACT DOOR MEER THUISWERKEN

Door de coronacrisis gaan we naar verwachting blijvend meer thuiswerken. De dagelijkse kantoorbezetting kan daardoor nog meer gaan schommelen. Dit heeft een grote impact op de dienstverlening, maar biedt ook een kans om deze anders in te richten.

BANQUETING

Bij meer thuiswerken zal er minder banqueting afgenomen worden.

AFVAL

Minder mensen op kantoor betekent minder afval.

AUTOMATEN

Bij meer thuiswerken zal er minder koffie gedronken worden.

DOCUMENTMANAGEMENT

Meer thuiswerken betekent dat er meer digitaal verstuurd wordt, dus minder prints en minder post.

RECEPTIE

Bij een lage bezettingsgraad komen er vaak weinig bezoekers. Er zijn mogelijkheden om gasten zonder bemande receptie goed op te vangen.


SCHOONMAAK EN ENERGIE

Bij een lage bezetting is het niet nodig om het hele gebouw te gebruiken. Stuur het gebruik van werkplekken door te werken met een reserveringsapp. Stel op rustige dagen de werkplekken op bepaalde verdiepingen niet beschikbaar. Hierdoor kunnen er delen van het gebouw afgesloten worden waardoor er minder energie verbruikt wordt en er niet schoongemaakt hoeft te worden.

RESTAURANT

Op het moment dat er geen spreiding is over de weekdays en er dus structureel minder mensen aanwezig zijn op bijvoorbeeld woensdag en vrijdag zal het restaurant veel minder benut en gebruikt worden.





ER WORDT VAAK VOOR GEKOZEN OM ZOVEEL MOGELIJK RISICO'S TE VERMIJDEN DOOR EEN VAST KOSTENNIVEAU AF TE SPREKEN. DAT MAAKT DE DIENSTVERLENING STAR

LESSEN UIT DE HOTELSECTOR

Een FM-contract is zelden flexibel, omdat hierin vaak op basis van gemiddelden wordt vastgelegd wat er geleverd moet worden, wanneer en tegen welke kwaliteit. Er wordt vaak voor gekozen om zoveel mogelijk risico's te vermijden door een vast kostenniveau af te spreken. Dat maakt de dienstverlening star, dat heeft de coronacrisis ons de afgelopen maanden bewezen. Binnen de grenzen van het contract zijn leveranciers erg behulpzaam geweest in het oplossen van problemen voor hun opdrachtgever, maar de kosten stonden grotendeels vast.

Het is belangrijk dat we FM nog veel meer kunnen aanpassen aan elke situatie waarin de organisatie zich bevindt. Uiteraard kan een contract nooit ingericht worden op een pandemie, maar we kunnen de dienstverlening wel beter aanpassen op de aanwezigheid in onze panden. Daarvoor kunnen we lessen uit de hotelsector halen. Daar wordt in het hoogseizoen een andere dienstverlening geleverd dan in het laagseizoen. In de rustperiode is het buffet minder uitgebreid en is er geen of een beperkte animatie aanwezig. Wijzen reserveringen erop dat het toch een drukke dag wordt, dan is de dienstverlening met flexibele krachten snel op te schalen naar het niveau van het hoogseizoen.

Dit kan vertaald worden naar FM. Kies voor een basisdienstverlening voor rustige dagen en schaal die op voor drukke kantoor dagen. Het restaurant is bijvoorbeeld op vrijdag gesloten, maar je kunt wel broodjes bestellen. Maar, als het toch nodig blijkt, opent het restaurant gewoon haar deuren. Flexibiliteit heeft altijd een prijs. De kosten voor de extra dienstverlening per werknemer zullen hoger zijn, maar het lagere volume compenseert dit. Dat is ook duurzamer.

DE JUISTE PRIJS EN KWALITEIT

Van organisaties vraagt dit het scherp (laten) monitoren en voorspellen van de dagelijkse bezetting en meer aanpassingsvermogen. De meerwaarde is de juiste prijs en kwaliteit voor de medewerkers, in plaats van de stenen en de stoelen. Hoe moet een FM-afdeling dit in de praktijk vormgeven?



1. Krijg zicht op de nieuwe kantoorbezetting

Wat was de gemiddelde bezetting per dag vóór corona en wat betekende dit voor het gebruik en de dienstverlening? Verzamel managementinformatie over bezoekersaantallen, restaurantgebruik et cetera om een goed beeld te krijgen van het gebruik van de faciliteiten. Onderzoek vervolgens welke rol thuiswerken gaat spelen binnen de organisatie en op welke manier medewerkers over de weekdays gespreid kunnen worden. Vertaal dit in verschillende scenario's.



2. Bepaal de behoefte aan facilitaire diensten per dag

Aan de hand van de scenario's kan er nagedacht worden over maatwerk. Hiervoor is het nodig om te bepalen hoe de dienstverlening kan bijdragen aan de organisatiedoelstellingen en welke behoeften medewerkers hebben. Daarop wordt de basisdienstverlening gebaseerd. Beslis bijvoorbeeld of een lunch in de basisdienstverlening zit, of extra is. Bij hogere bezettingsgraden kan dit opgewaardeerd worden. Bijvoorbeeld:

- Bezetting hoger dan 65%: full-service restaurant met keuze uit meerdere warme maaltijden, salades, broodjes en beleg
- Bezetting tussen de 35% en 65%: uitgebreid restaurant, maar met beperkte keuzemogelijkheden
- Bezetting lager dan 35%: restaurant gesloten met lunchbestelling tot 10.00 uur bij een externe leverancier



3. Stem de facilitaire dienstverlening af op de dagelijkse behoefte

Als de behoefte per dag duidelijk is, bepaal je hoeveel mensen er nodig zijn om de basisdienstverlening te leveren. Dit kan dus betekenen dat er op woensdag en vrijdag niemand nodig is bij de receptie. Of dat er minder schoonmaak nodig is omdat delen van het gebouw gesloten zijn. Kijk hoe de hotellerie omgaat met de bezetting. Ze werken hier vergelijkbaar als met een IFM contract, dus geen strakke kaders voor wat betreft de functie-uitoefening. Iemand die 's ochtends bij de receptie staat, kan 's middags bij de lunch helpen.



4. Ga in gesprek met de leveranciers

Met alle nieuwe inzichten wil je graag direct aan de slag. Er zijn vaak al lopende contracten, waardoor snel inspelen op de nieuwe werkelijkheid niet altijd mogelijk is. Het kan wel zijn dat er in een aantal contracten flexibiliteit is ingebouwd, maar waar nog geen gebruik van gemaakt wordt. Ga samen met de leverancier op zoek naar een oplossing waar beide partijen beter van worden. Denk bijvoorbeeld aan het afschalen van een dienst, tegenover een verlenging van het contract.



5. Denk een stap verder

Neem de sprong in het diepe en kijk op een andere manier naar je gebouw en dienstverlening, laat de starheid los en durf met elkaar te ondernemen. Welke innovaties zijn mogelijk die zowel het bedrijf als de leverancier voordeel opleveren? Geef de leverancier ook de ruimte om te ondernemen. Een mogelijkheid is om leveranciers de keuren van het bedrijfsrestaurant te laten gebruiken voor het leveren van broodjes aan andere organisaties.

DE MEEST STARRE KOSTENPOSTEN

RESTAURANT

Ligt volledig stil, maar vanwege de insteek van het contract zijn er veel vaste kosten die doorlopen.

PARKEREN

Alleen de kosten voor bezoekersparkeerplaatsen of parkeerplaatsen buiten het contract vervallen.

HUUR

De kosten blijven gelijk, ondanks dat het gebouw niet of nauwelijks gebruikt wordt.

SCHOONMAAK

Het pand wordt grotendeels niet gebruikt, maar vanwege de insteek van de contracten zijn er wel vaste doorlopende kosten.

ENERGIE

De kosten blijven grotendeels gelijk. Ondanks lage bezettingen verbruiken de gebouwen nog energie voor verwarming en verlichting, tenzij verdiepingen of gedeelten zijn afgesloten.

IMPACT FM LEVERANCIERS

De genomen maatregelen hebben grote impact voor leveranciers en de bestaande contractvormen. Minder werk en andere contracten betekenen meer druk op het balanceren van uitgaven en inkomsten.

Leveranciers moeten zich dan, net als hun opdrachtgevers, meer opstellen als een kameleon. Daar is op de Nederlandse markt gelukkig veel ruimte voor. Bij horeca en hotels is er normaal gesproken een sterk tekort aan goed operationeel personeel, juist op de vrijdagen. Voor leveranciers wordt een goede personeelsplanning daarom cruciaal. Ook daar kunnen ze een voorbeeld nemen aan hoteliers.

Het vraagt aanpassingsvermogen en creativiteit, maar biedt ook kansen. Als er op deze manier gewerkt wordt, dan zal het verlies van een groot langlopend contract minder hard aankomen, omdat personeel ook in andere branches ingezet wordt.

Arbeidsvoorwaardelijk bestaan er wel grote verschillen tussen de branches. De horeca CAO is bijvoorbeeld veel flexibeler dan die van de contractcatering in de FM-wereld, terwijl de taken van de operationele medewerkers veel overeenkomsten hebben. In elk geval voor cateringmedewerkers zou er één CAO moeten komen, die goed zorgt voor de medewerkers maar de uitwisselbaarheid tussen kantoren, horeca en hotellerie makkelijker maakt.

FLEXIBILITEIT IN DE DIENSTVERLENING

De ultieme oplossing is natuurlijk het spreiden van de medewerkers over de dagen in de week, oftewel het platslaan van de kameleon. Is dit geen optie, dan stel je je op als een kameleon en breng je flexibiliteit aan in de dienstverlening. Zo is de dienstverlening klaar voor het post-coronatijdperk.



DENISE HOOGENDOORN

Head of Facility Management Consultancy

denise.hoogendoorn@colliers.com

+31 6 36 44 46 13



OVER COLLIERS

Colliers International is een beursgenoteerde vastgoedadviseur (NASDAQ, TSX: CIGI) en staat voor de nieuwe vastgoedwereld. We dragen bij aan een betere samenleving door een actieve rol te spelen in het oplossen van vastgoedvraagstukken.

We verbinden globale marktontwikkelingen en complexe data met de wereld van vastgoedeigenaren, vastgoedinvesteerders en huurders van vastgoed. Dit stelt ons in staat de sector van morgen te begrijpen en expert te zijn op de toekomst van vastgoed.

Dankzij deze inzichten kunnen we waarde toevoegen aan de verschillende fases van de vastgoedcyclus en strategische klantrelaties opbouwen. We bieden creatieve oplossingen die niet alleen vandaag aantrekkelijk zijn, maar ook in de toekomst relevant en duurzaam blijven.

In Nederland werken we met 330 professionals die anders denken en de beste ideeën delen in een cultuur van ondernemerschap en klantgerichtheid. Onze opdrachtgevers kunnen rekenen op een betrouwbare partner die doordacht advies geeft. En een partij die hen de juiste kansen laat zien in de sectoren:



RETAIL



FOOD & BEVERAGE



RESIDENTIAL



HOTELS



OFFICES



LOGISTICS & INDUSTRIAL



HEALTHCARE



RELIGIEUS VASTGOED

Natuurlijk zijn we aangesloten bij de belangrijkste organisaties in ons vakgebied zoals het Nederlands Register van Vastgoed Taxateurs, The Royal Institution of Chartered Surveyors, het Kwaliteitsregister van Makelaars Vastgoedcert en de Nederlandse Vereniging van Makelaars.

Stadionplein 14 | 1076 CM Amsterdam | Tel: +31 (0)20 540 55 55 .
amsterdam.office@colliers.com | www.colliers.nl

