

Facility & Workplace Management 2023[👑]

Een overzicht van marktomvang,
trends en ontwikkelingen



Auteurs

Corinna van Diepen-Knegjens, Froukje Terpstra,
Jesse Manenschijn-Ghuijs, Nanda van Rijn-Koppers,
Jurgen Jaakke

Uitgever

FMN

Vormgeving en opmaak

Kim Doppenberg

Redactie

Henk Bouwmeester

ISBN

978-90-9037137-5

© 2023, FMN en TwynstraGudde

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorwoord

Dit is de tiende uitgave van het Facility & Workplace Management marktonderzoek dat is uitgevoerd door TwynstraGudde in samenwerking met beroepsvereniging Facility Management Nederland. Er is in de afgelopen jaren binnen ons vakgebied veel veranderd. Daardoor blijft het van belang om ervaringen en gegevens over trends uit te wisselen.

Als ik terugdenk aan 2008, het jaar waarin de eerste editie van dit onderzoek verscheen, denk ik aan de kredietcrisis. Hoge olieprijsen werden gevolgd door stijgende voedselprijzen. De gevolgen werden zichtbaar in de trends en ontwikkelingen binnen de facilitaire markt. Kostenmanagement stond hoog op de agenda. We hoopten of vreesden dat robots ons werk over zouden nemen. We vroegen ons af of facility management over tien jaar nog wel zou bestaan. In mijn werk, toen, bij de Rabobank, hadden we zeker te maken met de gevolgen van de kredietcrisis: banken moesten aan de reddingsboei van de overheid en facility management ging over kostenreductie.

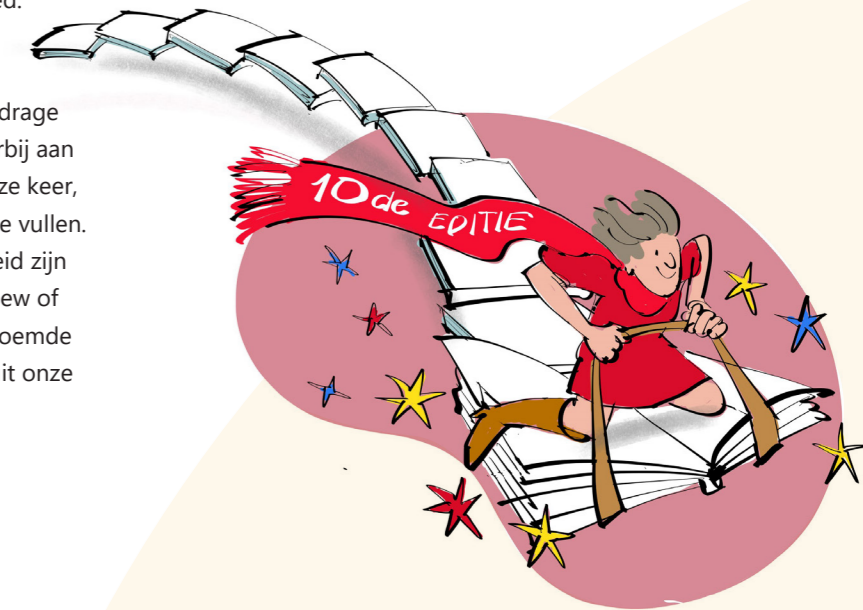
Inmiddels is het 2023. Het vakgebied heeft zich enorm ontwikkeld. We spreken niet meer over 'mobiel internet' maar over 'technologie'. 'Het nieuwe werken' hebben we vervangen voor 'remote werken'. Maar het gaat niet alleen

om nieuwe woorden. Wie had vijftien jaar geleden kunnen voorspellen dat duurzaamheid zo'n belangrijk onderdeel van ons werk zou worden? En dat we als facility manager een leeg gebouw te 'managen' hadden gedurende de coronapandemie? Dat we niet alleen sturen op kosten en kwaliteit, maar dat wij het ook hebben over begrippen als waardecreatie. Ik kijk vol trots terug op wat er de afgelopen jaren is bewerkstelligd in ons vakgebied.

Tien edities Facility & Workplace Management marktonderzoek waren onmogelijk zonder de bijdrage van honderden facilitaire professionals. Denk hierbij aan alle respondenten die afgelopen jaren en ook deze keer, de moeite hebben genomen de vragenlijsten in te vullen. Denk ook aan de vele facilitaire collega's die bereid zijn geweest hun verhaal te delen middels een interview of een podcast. Want wees eerlijk, ook dit laatstgenoemde medium is anno 2023 niet meer weg te denken uit onze manier van kennisdeling.

Op naar de volgende tien edities!

Woerden, 30 maart 2023
Michel Tobé
Voorzitter FMN



Inhoudsopgave

Voorwoord	2	2. De markt in cijfers	16	3. Trends en ontwikkelingen	42
Inleiding	6	2.1. Totale omvang facilitaire markt	17	3.1. Een reis door de tijd (deel 2)	43
1. De facilitaire sector: verleden, heden en toekomst	8	2.2. Kerncijfers deelmarkten	21	3.2. De facilitaire trends in 2023	45
1.1. Een reis door de tijd (deel 1)	9	2.3. Deelmarkt Afval	26	3.2.1. Duurzaamheid (72%)	45
1.2. Inrichting van de FM-organisatie	10	2.4. Deelmarkt Beveiliging	27	3.2.2. Toekomstbestendige werkomgeving (53%)	47
1.3. Balans tussen eigen beheer en uitbesteden	12	2.5. Deelmarkt Contractcatering	28	3.2.3. Wendbaarheid (43%)	48
1.4. De grootste uitdagingen van dit moment	13	2.6. Deelmarkt Documentenmanagement	29	3.2.4. Samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier (22%)	49
		2.7. Deelmarkt Integrated Facility Management	30	3.2.5. Technologie (22%)	50
		2.8. Deelmarkt Schoonmaakdienstverlening	31	3.2.6. Vitaliteit en gezondheid (21%)	54
		2.9. Deelmarkt Technisch beheer	32	3.2.7. Kostenmanagement (22%)	55
		2.10. Deelmarkt Textielbeheer	33	3.2.8. Klantgerichtheid (19%)	55
		2.11. Deelmarkt Wagenparkbeheer	34	3.2.9. Sociaal werkgeverschap en opdrachtgeverschap (12%)	55
		2.12. Deelmarkt Vastgoed	36	3.2.10. Integraliteit (10%)	55
		2.12.1. Vier overheersende vastgoed trends	38	3.3. Onderlinge verschillen	57
		2.12.2. Kantoren	39	3.3.1. Verschillen naar doelgroep	57
		2.12.3. Bedrijfsruimte	39	3.3.2. Verschillen naar sector	58
		2.12.4. Winkels	40		
		2.12.5. Zorgvastgoed	40	Verantwoording	60
		2.12.6. Onderwijs	40	English summary	62
				Colofon	64
				Wie is wie	66

Inleiding

Het Facility & Workplace Management marktonderzoek beschrijft het speelveld waar meer dan 500 facilitaire professionals via een enquête inzage in hebben gegeven. In dit rapport zoomen we in op 2023 en beschrijven we trends en ontwikkelingen en de groei en krimp van facilitaire (deel)markten. Het is de tiende editie van dit onderzoek. Ter gelegenheid daarvan blikken we ook terug naar een geschiedenis van vijftien jaar facility management en vooruit naar wat zich over een langere termijn aftekent.

Marktomvang: 67 miljard euro

De facilitaire markt had in 2022 een omvang van bijna 67 miljard euro. Dat is 4,2 procent meer dan in 2021. Als gevolg van de coronapandemie was de markt in dat jaar voor het eerst sinds lange tijd gekrompen. De krimp die we toen zagen, is in 2022 dus grotendeels hersteld. De verschillen per deelmarkt zijn echter groot. De uitkomsten van de enquête, de bijdragen van experts en de uitkomsten van het marktonderzoek geven FM-professionals een goede en actuele inkijk in de facilitaire markt. Dat kan helpen bij strategiebepaling en de verdere ontwikkeling van deze omvangrijke sector.

Het Facility & Workplace Management marktonderzoek wordt sinds 2015 door TwynstraGudde in opdracht van beroepsvereniging Facility Management Nederland uitgevoerd. Eerst iedere twee jaar en sinds 2019 jaarlijks. In het onderzoek worden de belangrijkste cijfers over omvang, omzet en personeelsgegevens van de facilitaire sector gepubliceerd. Het onderzoek wordt verrijkt met de resultaten van een enquête over trends en ontwikkelingen. Respondenten zijn meer dan 500 FM-professionals: facility managers, leveranciers, adviseurs, studenten en professionals die facility management in het onderwijs aanbieden of onderzoeken. In 2020 en 2022 is het onderzoek aangevuld met de uitkomsten van een onderzoek naar de ervaringen van eindgebruikers.

2008 Marktomvang	2010 Marktomvang	2012 Marktomvang	2014 Marktomvang	2017 Marktomvang
Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête	Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête	Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête	Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête	Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête
2019 Marktomvang	2020 Marktomvang	2021 Marktomvang	2022 Marktomvang	2023 Marktomvang
Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête	Experience eindgebruikers	Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête	Experience eindgebruikers	Trends & ontwikkelingen o.b.v. enquête

Toenemend belang facilitaire sector

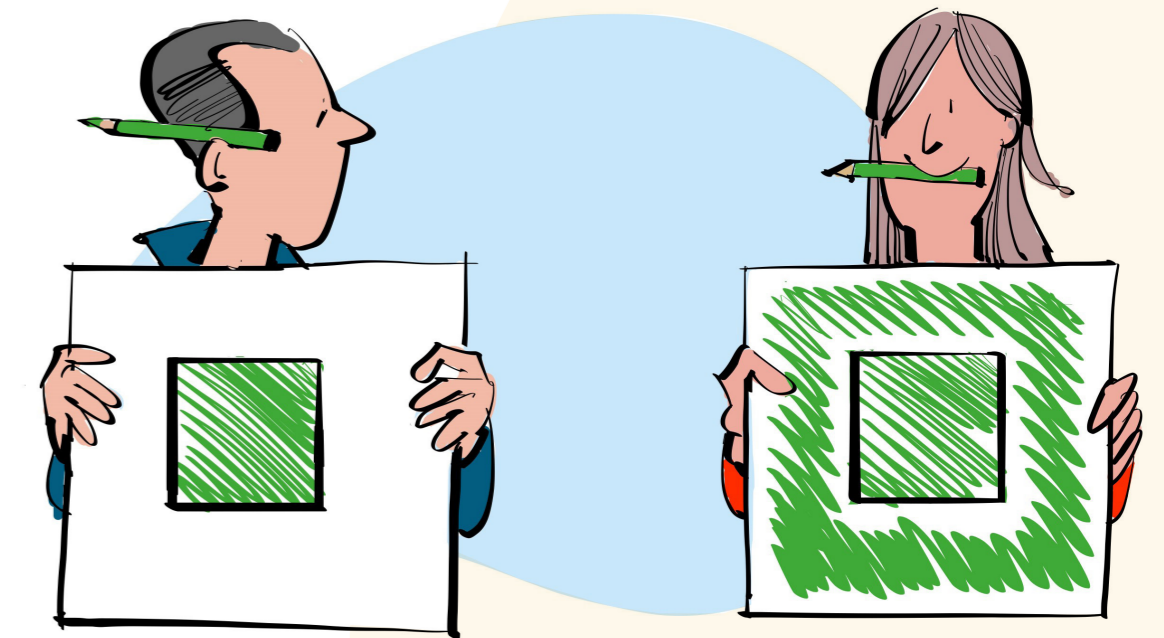
Binnen bedrijven en organisaties wordt het belang van de facilitaire sector steeds groter. Het gaat verder dan alleen het faciliteren van een passend kantoor. Het gaat om het faciliteren van een toekomstbestendige werkomgeving. Dat vraagt om een bredere kijk die niet alleen plaatsafhankelijk, maar ook steeds vaker tijdonafhankelijk is. Integraal werken met andere ondersteunende afdelingen wordt steeds meer vanzelfsprekend. Ook op het gebied van duurzaamheid speelt de facilitaire sector een belangrijke rol. Al sinds het onderzoek in 2019 is dit de meest genoemde trend: de bijdrage van facility management aan duurzaamheidsambities van organisaties en bedrijven is substantieel. Steeds meer facility managers en leveranciers willen op dit punt toegevoegde waarde leveren.

Wendbaarheid en flexibiliteit

Om ambities rond duurzaamheid en een toekomstbestendige werkomgeving te realiseren, is er behoefte aan wendbaarheid en flexibiliteit. Het is een nieuw en opvallend thema dat terugkomt in dit onderzoek. Voortdurende en snelle veranderingen in de interne en externe omgeving bij bedrijven en organisaties vragen om meer wendbaarheid van de facilitaire dienstverlening. In het verlengde daarvan zien we dat de vorm van facilitaire organisaties verandert. Facilitaire organisaties focussen zich op strategievorming en beleggen de operationele uitvoering grotendeels bij leveranciers. Innovatie op het gebied van duurzaamheid en het (verder) ontwikkelen van een toekomstbestendige werkomgeving zijn daarmee belangrijke topics onder leveranciers.

Leeswijzer

In deze publicatie beschrijven we de uitkomsten van het onderzoek. In hoofdstuk 1 beschrijven we de facilitaire markt als zodanig. We blikken terug en kijken vooruit. Hoe is de markt vandaag de dag georganiseerd en welke ontwikkelingen zien we over een langere periode? In hoofdstuk 2 beschrijven we de verschillende facilitaire deelmarkten. We presenteren cijfers die we ontleen aan diverse economische studies. Hoofdstuk 3 gaat over de trends en ontwikkelingen zoals we die afleiden uit de tweejaarlijkse enquête onder FM-professionals. Op 14 februari 2022 hebben we een 'relatiedag' georganiseerd. Zo'n 25 FM-professionals gaven hun reflectie op enkele belangrijke trends. Impressies daarvan keren terug in enkele kaders, verspreid in deze publicatie.





De facilitaire sector: verleden, heden en toekomst

Wat is vandaag de dag opvallend in het facilitaire werkveld? Hoe is facility management georganiseerd? Welke invloed hebben externe ontwikkelingen op ons werk? Ter gelegenheid van de tiende editie (tevens vijftiende verjaardag) van dit onderzoek blikken we terug en kijken we verder vooruit.

1.1. Een reis door de tijd (deel 1)

Eind jaren tachtig werd facility management in Nederland als specialisme geïntroduceerd. De nadruk lag op het woord 'facilitair'. De facility manager bekleedde nog een rol achter de schermen en was er niet aan gewend in de spotlight te staan. Facility management was pas zichtbaar als het misging.

Om het vak (be)grijpbaar te maken en tot ontwikkeling te brengen werden verschillende definities geformuleerd. In 1985 schreef professor Franklin Becker: *"Facility management is the responsibility for co-ordinating efforts to ensure that buildings, technology, furniture and organizational trends are responded to, over time."* In 1990 voegde hij hieraan toe dat er niet op ad-hoc basis of reactief gemanaged moet worden, maar op strategische en proactieve wijze: "Het bevorderen van het vermogen

van de primaire organisatie om in een snel veranderende wereld te kunnen concurreren met anderen. De facility manager moet niet alleen ondersteunen door in te gaan op concrete vragen uit de organisatie, maar moet ook zelf vernieuwingen die het concurrentievermogen van de (primaire) organisatie versterken, op gang brengen."

De twee citaten laten zien hoe het vak is geëvolueerd. De facility manager kruipt uit de luwte, draagt bij aan waardecreatie, bepaalt wat belangrijk is en hoe dit tot stand moet komen. Facility management is méér dan alleen ondersteunend aan het primaire proces. De impact op de moederorganisatie is van groot belang, het moet meerwaarde bieden én een stevige basis leggen voor een organisatie. Belangrijke ontwikkelingen waar facility management een rol in speelt zijn duurzaamheid en technologie, de krapte op de arbeidsmarkt en concurrerende ontwikkelingen in de leveranciersmarkt, versterkte samenwerkingen binnen de interne organisatie en een kantoor dat als magneet moet gaan dienen.

Voor de FM-professional van vandaag is het heel gewoon om met diverse brillen naar de impact van het facilitaire werk te kijken. De reikwijdte van het werk is groot. De facilitaire organisatie is nog steeds ondersteunend aan het

primaire proces van een organisatie, maar het valt op dat de toegevoegde waarde breed wordt erkend. Tekenend is dat in de jaren 2012-2014 besparingsdoelstellingen voor circa de helft van de facilitair professionals tot de belangrijkste opgaven behoorde. In het marktonderzoek van 2023 geeft slechts een vijfde van de respondenten dit aan. Andere, strategische doelen zijn prioritair. Als er nu een definitie van het vak facility management zou worden geformuleerd, staan daar termen in als complementair, samen, toekomstbesteding, strategisch, flexibel, efficiënt, bewust en aantrekkelijk.

Crisis? What crisis?

Vroeger vormden de kosten van facilitaire dienstverlening één van de belangrijkste criteria bij een aanbesteding. Maar de laatste jaren komt kostenmanagement niet meer in de top-3 voor. Crisis of geen crisis. Het is de FM-branche gelukt te laten zien dat facilitaire zaken niet alleen iets kosten, maar ook waarde toevoegen.

Meer dan de kosten van facilitaire dienstverlening sec, krijgen de kosten in relatie tot de strategische impact aandacht van opdrachtgevers. "Uiteindelijk moet het wel betaalbaar zijn, maar het gaat vooral om wat het oplevert." Andere thema's spelen dan de boventoon: duurzaamheid, wendbaarheid, vitaliteit,... Je wilt maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Zijn de mensen in je organisatie gelukkiger? "Minder ziekteverzuim bespaart kosten, dat begrijpt een kind, ook al is het lastig om dat in een businesscase te vertalen." Toch slaagt de FM-branche er als geheel steeds beter in die meerwaarde aan te tonen: "Het kost wat en daar zijn we ons van bewust, maar we zien ook wat het oplevert."

Wat zeggen de deelnemers aan de relatiedag van 14 februari 2023?

Een meevaller is dat de facilitaire kosten drastisch dalen als vastgoed wordt afgestoten omdat meer mensen online werken. Een simpele rekensom leert dat: "Als je twintig procent minder vastgoed nodig hebt en de services over de resterende panden wordt tien procent minder, dan dalen de kosten. Wat overblijft is niettemin beter geoutilleerd." Een tegenvaller is dat de kosten per eenheid stijgen als gevolg van inflatie: "We betalen meer voor hetzelfde product. Hoe dat uitpakt moeten we nog afwachten, maar dat wordt nog wel een uitdaging."

"Bij negen van de tien aanbestedingen is EMVI de norm: het gaat om prijs én kwaliteit." Dat is dus iets anders dan de markt afknijpen met marginale contracten. Het is echter zorgelijk dat de kennis van financieel management binnen de FM-sector niet indrukwekkend is. Als facility manager ben je daardoor overgeleverd aan de grillen van leveranciers. "Ook al wordt de urgentie beperkt gevoeld, de budgetten blijven een bepalende factor om tot goede dienstverlening te komen."

1.2. Inrichting van de FM-organisatie

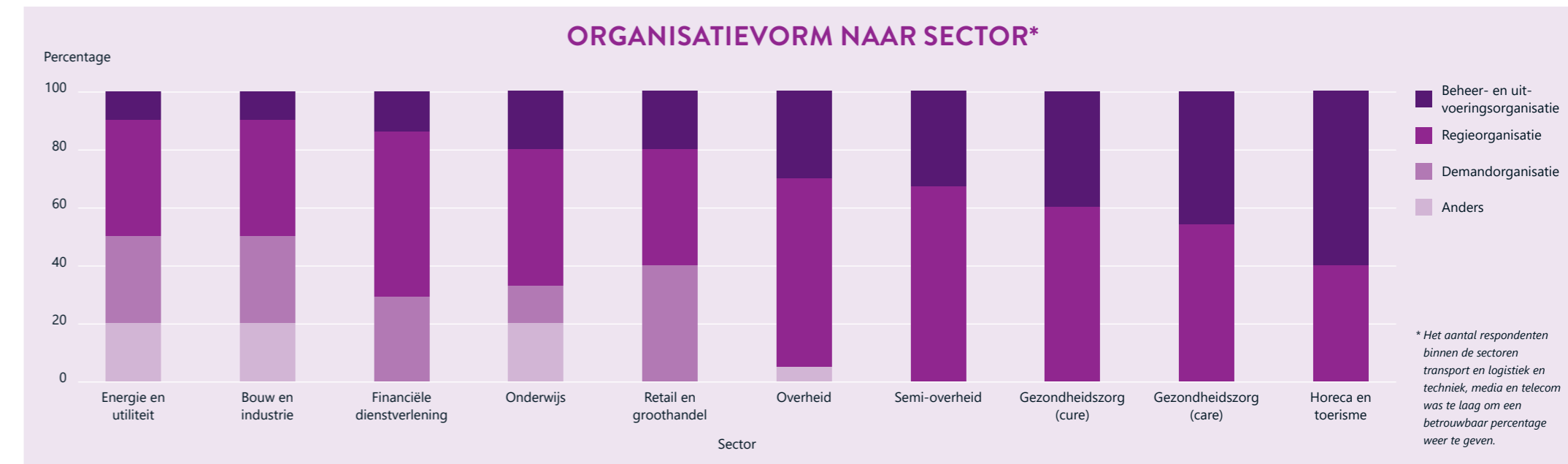
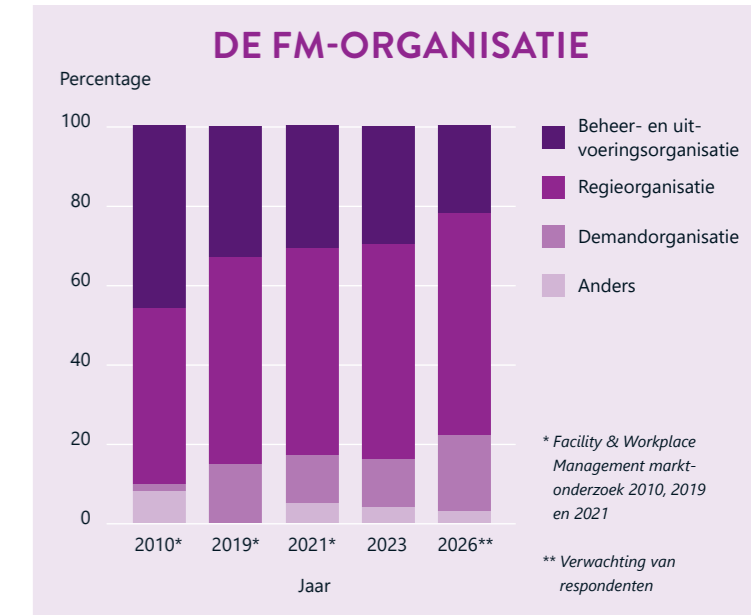
Hoe is facility management georganiseerd? In het marktonderzoek 2023 konden respondenten hun facilitaire organisatie kenschetsen. In de enquête waren vier keuzemogelijkheden voorgelegd: beheer- en uitvoeringsorganisatie, regieorganisatie, demandorganisatie of anders.



Uit de respons blijkt dat het aantal beheer- en uitvoeringsorganisaties gestaag daalt. Meer dan de helft van de respondenten geeft, net als in voorgaande jaren, aan dat er bij hen sprake is van het archetype regieorganisatie. Dit aandeel is ten opzichte van vorig onderzoek licht gestegen. Het aandeel demandorganisaties is ten opzichte van voorgaande edities gelijk gebleven. Dat is opvallend, want eerder gaven de respondenten aan te verwachten dat de regieorganisatie uit de mode zou raken en een demandorganisatie vaker zou voorkomen. Ook nu weer verwachten respondenten dat er steeds vaker sprake zal zijn van een demandorganisatie.

Het aantal beheer- en uitvoeringsorganisaties zal naar verwachting verder dalen. Deze trend is al enkele jaren zichtbaar.

Onder deze gemiddelden is een grote spreiding zichtbaar. Binnen de (semi)overheid, gezondheidszorg en financiële dienstverlening zijn regieorganisaties dominant. Binnen horeca en toerisme is de beheer- en uitvoeringsorganisatie met 60% dominant. Mogelijk omdat hier veel faciliteiten direct zijn te relateren aan het primaire proces. Om die reden worden deze niet uitbesteed. Demandorganisaties zien we het meest bij de sectoren energie en utiliteit, bouw en industrie en financiële dienstverlening.



1.3. Balans tussen eigen beheer en uitbesteden

Volgens de respondenten in het onderzoek wordt gemiddeld 63 procent van de facilitaire diensten uitbesteed aan derden. Dat is substantieel meer dan in 2021. Toen was het uitbestedingspercentage 54. Deze percentages zijn gebaseerd op de antwoorden van respondenten op de vraag welke facilitaire diensten zijn in- of uitbesteed. Dat zegt uiteraard niets over het marktvolume in euro's.

Uitbesteed

De mate van uitbesteding verschilt per facilitaire dienst sterk. Het hoogste percentage zien we bij groenservices

(91%), textielverzorging (88%) en schoonmaak (85%). Er zijn bovendien slechts weinigen die overwegen deze diensten in eigen beheer te nemen. Bij beveiliging en receptiediensten zien we een ander beeld. Deze diensten zijn voor 82 respectievelijk 45 procent uitbesteed aan derden. Vaak zijn die diensten aan elkaar gekoppeld. Relatief veel respondenten (4 en 3 procent) geven aan te overwegen deze diensten in eigen beheer te willen nemen. Meer dan voorheen. Dit kan te maken hebben met de grote prijsstijgingen voor deze diensten.

In eigen beheer

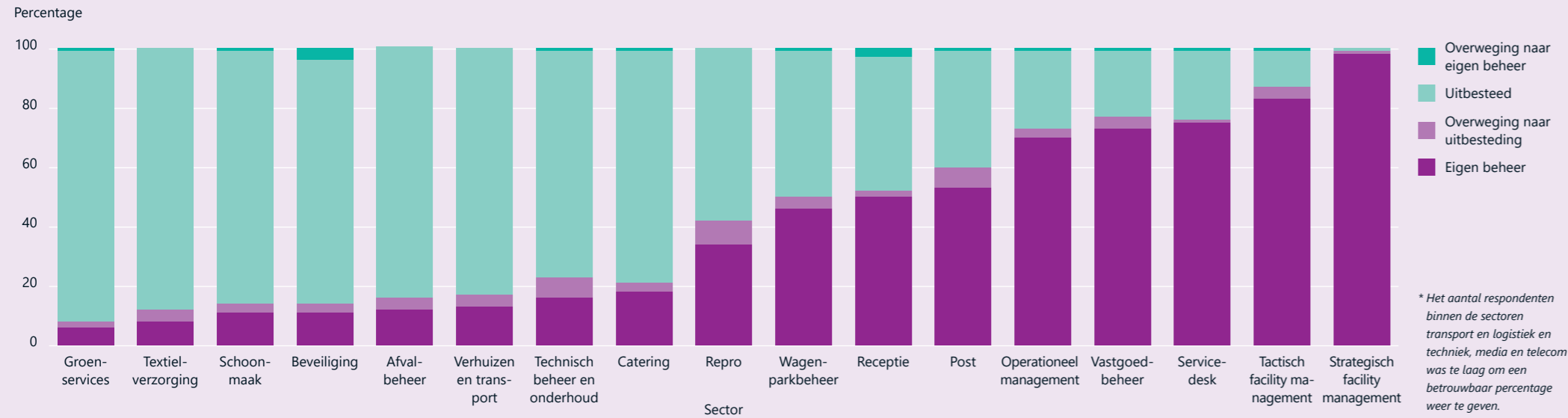
Vrijwel alle respondenten (97%) kiezen ervoor om hun strategische facility management in eigen beheer te

houden. Ook tactisch facility management (83%) en het beheer van de servicedesk (75%) worden meestal in eigen beheer gehouden.

Bij sommige services valt op dat wanneer die in eigen beheer worden georganiseerd, relatief veel respondenten aangeven deze op termijn te willen uitbesteden. Zo wordt technisch beheer en onderhoud in 16% van de gevallen in eigen beheer gedaan, maar wil 7% van de respondenten dit mogelijk op termijn uitbesteden. Ook document-gerelateerde activiteiten zoals post (7%) en repro (8%) worden mogelijk op termijn vaker uitbesteed.

UITBESTEDINGSPERCENTAGE

WELKE FACILITAIRE DIENSTEN HEEFT U IN- OF UITBESTEED EN BIJ WELKE DIENSTEN OVERWEEGT U OM IN OF UIT TE BESTEDEN?



N.B. De uitbestedings-percentages uit deze tabel komen niet overeen met de percentages zoals opgenomen in de tabel op pagina 22 van deze publicatie. Het verschil is verklaarbaar. Hier zijn de percentages gebaseerd op de uitkomsten van de enquête op de vraag 'welke facilitaire diensten heeft u in- of uitbesteed en bij welke diensten overweegt u om in- of uit te besteden?' Het zegt echter niets over het totale marktvolume (in euro's) dat in de (deel)markt beschikbaar is.

1.4. De grootste uitdagingen van dit moment

Leveranciers moeten voorbereid zijn op de toekomst. Daarom is het relevant te weten hoe de facility managers hen zien. Op welke criteria wordt een leverancier gekozen, waar ligt het zwaartepunt in de markt en op welke gebieden moeten leveranciers nog een tandje bijzetten? Het Facility & Workplace Management marktonderzoek geeft hiervan een beeld.

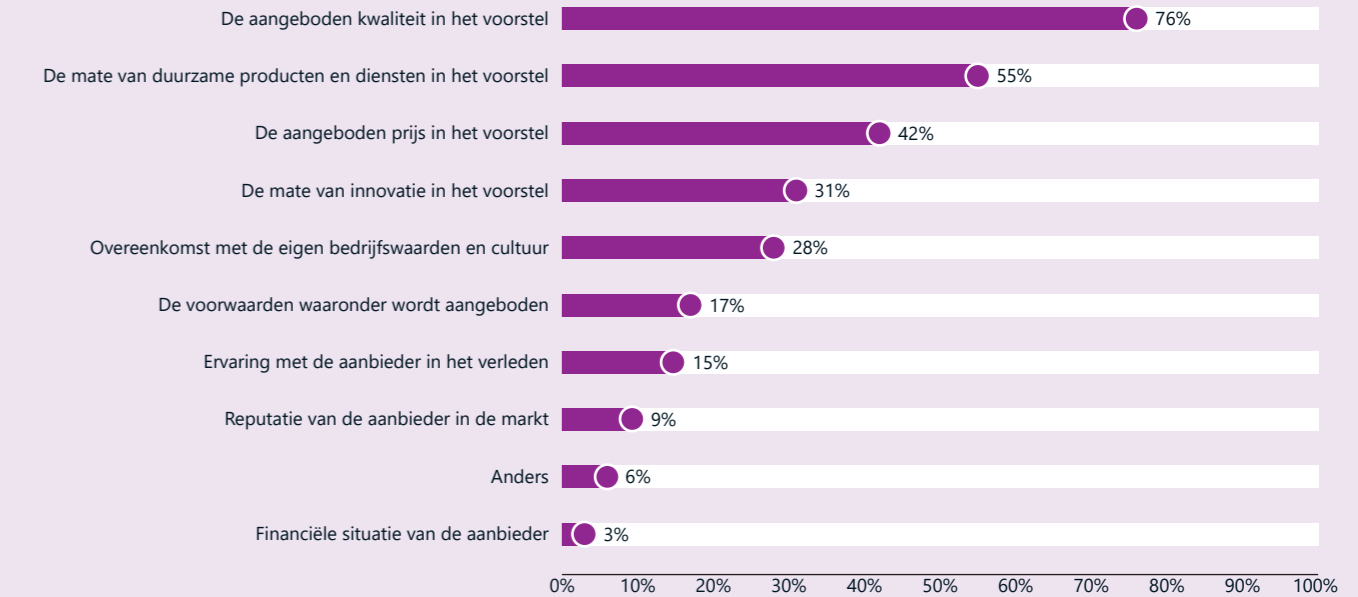
Het aanbod

In het aanbod van leveranciers domineert het Integrated Facility Management en het multi servicemodel. Minder sterk vertegenwoordigd zijn de single services, managing agent en publiek private samenwerking. Onder de respondenten geeft 80% van de leveranciers aan actief te zijn in de zakelijke dienstverlening, 57% in de industrie en 54% in de (semi)overheid. De diensten die het meest worden aangeboden zijn facility management, servicedeskdiensten, receptiediensten, catering, schoonmaak en technisch beheer.

Krapte op de arbeidsmarkt

Het blijkt dat voor facility managers de aangeboden kwaliteit met 76 procent veruit het belangrijkste criterium is waarop leveranciers worden geselecteerd. De drijvende kracht achter de kwaliteit is de inzet van de mensen op de werkvloer: goede medewerkers maken het verschil. In de diverse uitgevraagde facilitaire services, van repro tot schoonmaak, van servicedesk tot textielverzorging, noemt 44 procent van de leveranciers de beschikbaarheid van (goed) personeel tegelijk als belangrijkste uitdaging bij het uitvoeren van de opdrachten. In dat verband vormt de krapte op de arbeidsmarkt een belangrijke bottleneck. Het

SELECTIECRITERIA LEVERANCIERS WAT ZIJN DE BELANGRIJKSTE CRITERIA BIJ HET SELECTEREN VAN EEN (NIEUWE) FACILITAIRE LEVERANCIER VOLGENS U? SELECTEER DE DRIE BELANGRIJKSTE CRITERIA.



is de vraag of de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk geleverd kan worden. Vervolg vraag is daarmee wat deze onzekerheid doet met de relatie tussen opdrachtgever en leverancier ten aanzien van de prestaties die zijn gecontracteerd.

Onzekerheid over kosten

Een tweede uitdaging is de gegroeide onzekerheid over kosten. Bij bijna 20% van de services is dat aangegeven met name vanwege de hoge energieprijzen en de hoge

inflatie. Deze uitdaging wordt echter door 'slechts' 3% van de leveranciers als zorg geuit. Dat komt ook naar voren bij opdrachtgevers. Belangrijker dan de hoogte van de kosten, is de onzekerheid. De helft van de respondenten wil uitgaven en investeringen beter kunnen voorspellen.

Wet- en regelgeving

Bij afvalbeheer geldt nog een derde uitdaging. Bij die service wordt het voldoen aan wet- en regelgeving in het kader van duurzaamheid als grootste uitdaging gezien.



Toekomstige huisvestingsbehoefte

Gevoelsmatig ligt de coronapandemie al ver achter ons. De échte impact voor de facilitaire sector ontvouwt zich echter pas sinds kort. Dit jaar hebben de respondenten aangegeven dat de impact met name merkbaar is geweest op flexibiliseren van huisvesting en faciliteiten, het wijzigen van de samenstelling (mix) van type werkplekken én het verder digitaliseren van de werkprocessen. De grootste uitdaging is de onzekerheid over de toekomstige huisvestingsbehoefte en werkplekomgeving. In deze gehele rapportage is de impact van de pandemie zichtbaar op bijna alle thema's. Het stimuleert ons, of dwingt ons, anders naar het FM-vakgebied te kijken.

Acht... Negen... Tien, wie niet weg is, is gezien



George Maas

Managing Partner Hospitality Group, auteur van diverse boeken in relatie tot FM en strategie en lang geleden initiatiefnemer van het Facility & Workplace marktonderzoek

George Maas kijkt terug op tien edities Facility & Workplace Management marktonderzoek, wat gelijk staat aan vijftien jaar terug in de tijd.

Hoewel wij natuurlijk graag vooruitkijken, is het ook goed eens een break te nemen en te bezien wat er achter ons ligt. Ons vakgebied heeft zich mooi ontwikkeld. Daar waar de facilitaire organisatie zich in het verleden vooral richtte op een professionele operationele dienstverlening, is het merendeel nu bezig om een actieve bijdrage te leveren aan strategische organisatiedoelstellingen. Het helpt de business om succesvol te zijn. Denk bijvoorbeeld aan het realiseren van duurzaamheidsdoelen of het aantrekken van talent. De FM'er heeft tegenwoordig meer aandacht om strategisch van toegevoegde waarde te zijn. Coördinatie op de operationele uitvoering met bijbehorende protocollen en procedures zijn voor de FM organisatie geen issue meer. Het overgrote deel van het werk is namelijk uitbesteed en de knip wordt vaker hoger in de organisatie gelegd.

Als grootste aandachtspunt komt de relatie met de dienstverlener kijken; wat is de steek van de strategische samenwerking en wat willen we realiseren? Veel diensten en het management daarvan worden ondergebracht bij één provider. De FM'er moet zich ervan bewust zijn dat de afhankelijkheid van zijn dienstverlener dan groot is en dat samenwerken met de provider dan noodzakelijk is. Er vindt een verschuiving plaats van functioneel naar relationeel samenwerken. Momenteel merken wij dat zowel de opdrachtgevers als de dienstverleners moeite hebben hier invulling aan te geven. Er moet gewerkt worden aan samenwerkingscompetenties, een gebied waar nog veel te ontdekken is. Het (veelal) zakelijke commerciële traject dat vooraf is gegaan aan de ondertekening van het contract maakt ook nog eens dat de relatie eerst nog geheeld moet worden. Door te focussen op een goede relatie kan er gebouwd worden aan het vertrouwen in elkaar zodat je elkaar optimaal en eerlijk kunt ondersteunen in de bedrijfsvoering. De investering die door twee kanten gedaan wordt in een aanbestedingstraject is vaak gigantisch. Het is daarom een goede ontwikkeling dat er steeds meer langere termijncontracten worden gesloten.

Wat in ons vakgebied meer aandacht mag krijgen is het thema data. De wijze waarop we nu beslissingen nemen is nog te vaak het onderbuikgevoel. FM gaat een vlucht maken als in de toekomst op basis van feiten keuzes gemaakt kunnen worden.

Wij zien echter dat medewerkers nog niet de juiste competenties hebben waardoor het nog een lastig onderwerp blijft. Digitaal filteren van feiten; een werkwijze die in de nabije toekomst nóg meer ondersteunend is aan ons werk.

Een andere ontwikkeling die ik zie ontstaan is dat individuen veel meer vrijheid wensen om te kiezen. Momenteel maken organisaties nog vaak veel keuzes die voor iedereen gelden. Dadelijk bewegen wij ons in een omgeving waarin FM nóg meer als dienstverlening wordt aangeboden, met services die daar op moeten aansluiten als een soort B-C propositie. Individuen zoeken naar individuele oplossingen. Hier moeten wij dus op gaan voorsorteren. Zowel de FM'er als de dienstverleners. Je moet dan wel nadenken wat de consequentie en reikwijdte is van de keuzes.

Als ik tot slot nog wat toe mag voegen over '10 edities terug' dan vind ik het fascinerend dat wij voor iedere afspraak in de auto stapten. Vanwege de doorontwikkeling van het hybride werken is dit gelukkig verleden tijd. Waar het voorheen de normaalste zaak van de wereld was vele kilometers te maken voor een afspraak van één uur, is het nu algemeen geaccepteerd dat wij onze werkdag efficiënter indelen door digitaal te overleggen. Een grote vooruitgang wat mij betreft!



De markt in cijfers

Na de coronakrimp zou een ongekeerde inhaalgroei volgen. Helaas volgde snel na corona de energiecrisis, oplopende rente en de torenhoge inflatie. Desondanks heeft de facilitaire markt zich in 2022 hersteld. Met een groei van 4,2% is de marktomvang weer terug op het niveau van 2019 (in- en exclusief vastgoed). Doordat veel leveranciers in ieder geval een deel van de kosten kunnen doorberekenen aan afnemers zagen we in 2022 flinke omzetstijgingen. Dit gaat echter lang niet altijd gepaard met een volumestijging.

De Nederlandse economie bleek eind vorig jaar toch sterker dan gedacht. In de laatste drie maanden van 2022 groeide de economie met 0,6 procent, na een kleine krimp in het kwartaal ervoor. De inflatie was in januari 2023 al 7,6%, een stuk lager dan in de laatste maanden van 2022 maar nog steeds bijzonder hoog. Daarmee betalen we voor dezelfde huisvesting en diensten meer dan vorig jaar.

Belangrijkste belemmeringen gebrek aan materialen en personeel

De hoge energiekosten sijpelen uiteindelijk door in de prijzen van vrijwel alle productgroepen. Daarnaast remt gebrek aan materialen en personeel de groei af. De verwachting is dat door de vergrijzing de arbeidsmarkt langdurig krap blijft. Ook blijft de collectieve sector, en dan vooral de zorg, groeien en zodoende het bedrijfsleven beconcurreren om personeel.

2.1. Totale omvang facilitaire markt

De totale omvang van de facilitaire markt, inclusief vastgoed, bedroeg in 2022 bijna 67 miljard euro. Dat is een groei van 4,2% ten opzichte van 2021. Exclusief vastgoed waren twee jaren van groei nodig om de krimp van 2020 met -7,9% ten opzichte van 2019 goed te maken. Met de groei van vorig jaar is de facilitaire markt weer terug op het niveau van 2019.

Met 32,4 miljard euro maakt de omvang van de vastgoedmarkt in 2022 zo'n 44% uit van de totale facility & workplace markt. Het totale volume in m² verhuurbaar vloeroppervlak van commercieel vastgoed groeit met 0,2%. Dit is vooral veroorzaakt door een toename van bedrijfsruimten met 5,8% in 2022 (4,1% in 2021). Bedrijfsruimten maken 39% van het totale commercieel vastgoed uit.

Wanneer we de vastgoedmarkt uitdrukken in eigendoms- en huurlasten zien we maar liefst een groei van 2,3% in 2022 (2% in 2021). Dit verschil wordt vooral veroorzaakt door de hoge inflatie.

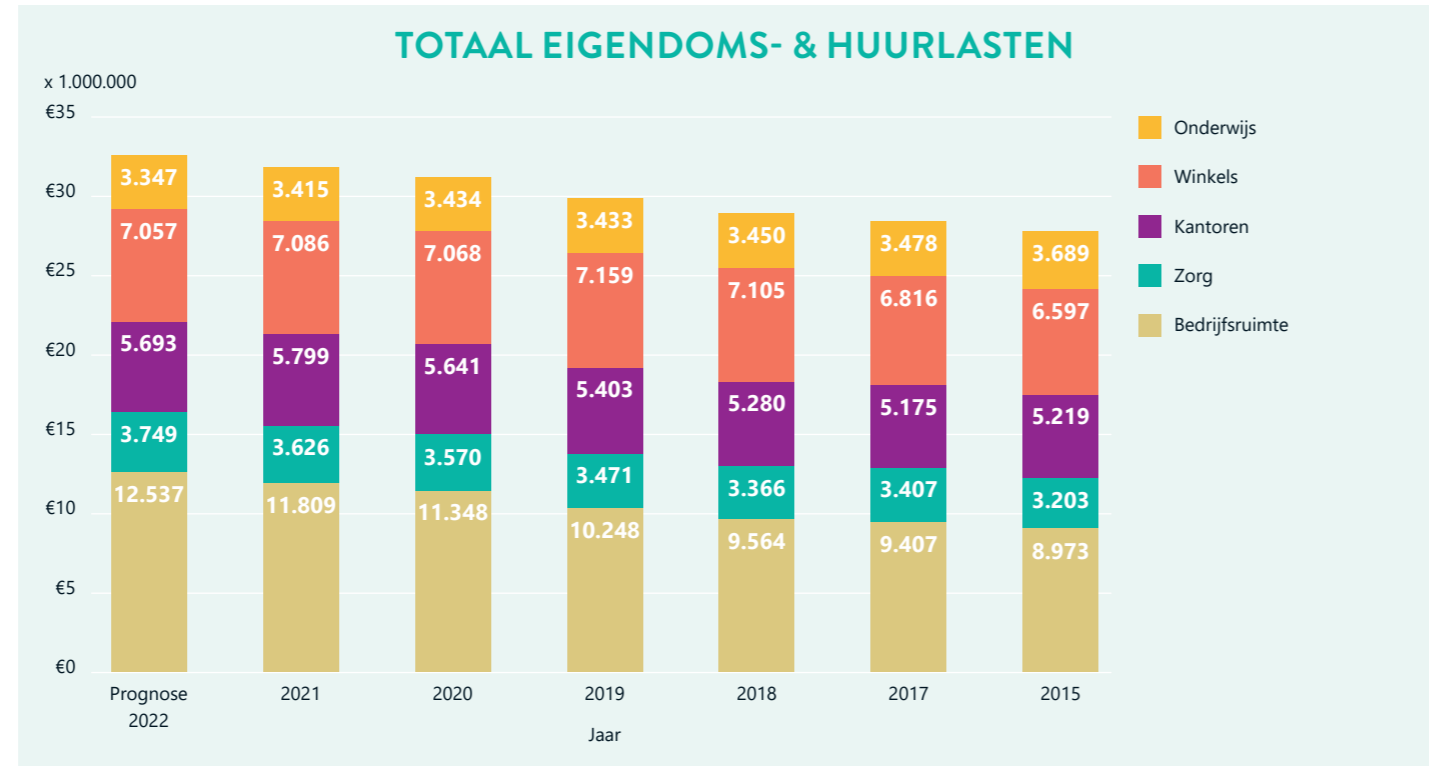
Editie met actuals van 2021 en prognose 2022

Zoals in voorgaande edities publiceren wij de omzetgegevens van het meest recente afgesloten boekjaar, gebaseerd op publicaties door sector specialisten en brancheonderzoek. Dat zijn in deze editie de actuals van 2021. De cijfers van de marktomvang publiceren wij ook van het afgelopen jaar. Zo beschikt u over de meest recente omzetgegevens. Dit zijn de omzetprognoses op basis van de meest recente cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Hierbij gaat het om cijfers van de omzetontwikkeling tot en met het 4e kwartaal 2022 voor bijna alle (deel)sectoren. Ook is gebruik gemaakt van sectorprognoses van financiële instellingen en brancheonderzoek. Omdat het om een prognose gaat en het boekjaar nog niet is afgesloten kunnen de cijfers over 2022 nog definitief naar boven of beneden worden bijgesteld.

Actuals 2021

2021 was het jaar van herstel na corona. De algehele krimp van -1,8% in 2020, die groter was dan verwacht (prognose -1,1%) is inmiddels ingelopen. Net als veel andere sectoren is ook de facility & workplace markt in 2020 hard door coronamaatregelen geraakt. Hierdoor zagen we in 2020 voor alle deelmarkten een krimp met uitzondering van schoonmaak en technisch beheer en onderhoud. In 2021 zien we juist alle deelmarkten weer groeien met uitzondering van Integrated Facility Management en Managing printservices. We zien daarbij wel grote verschillen tussen de deelmarkten.

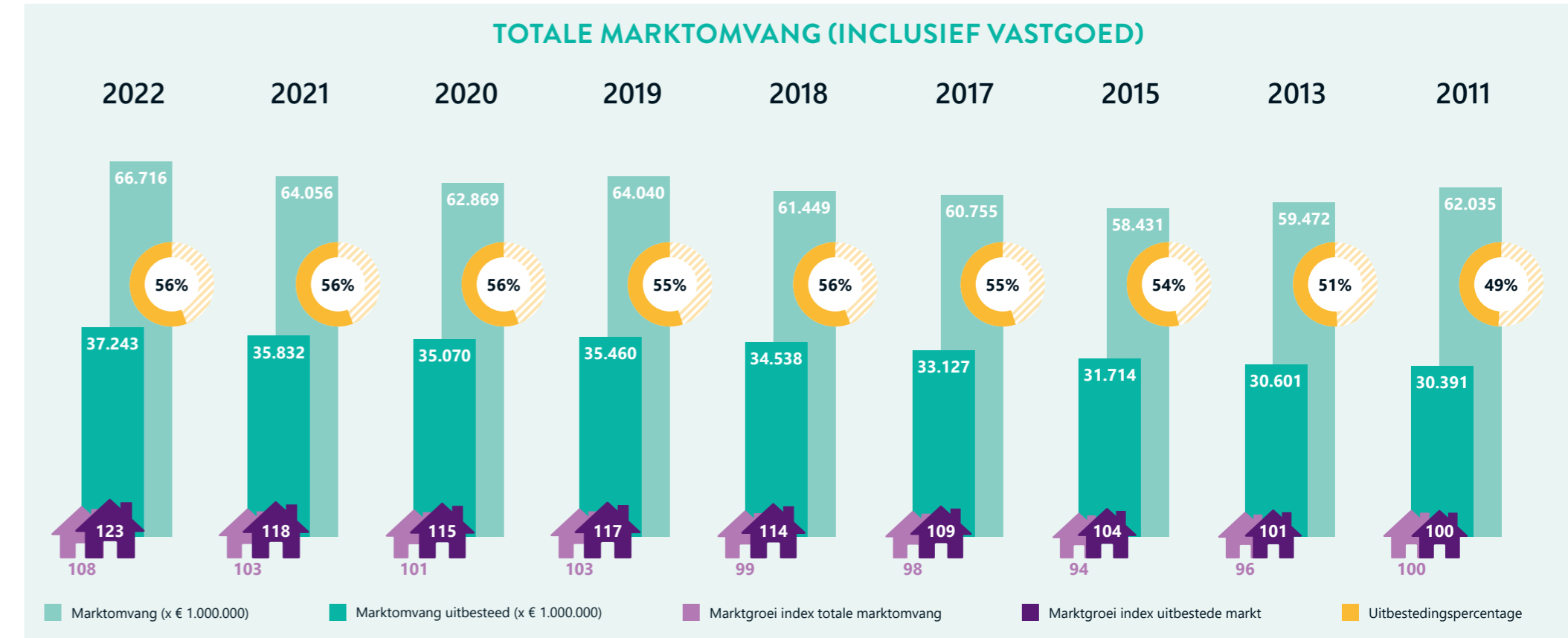
Voor het commercieel vastgoed zien we in 2021 uiteindelijk een groei van 2% ten opzichte van 2020. We zien hier een sterke toename in totale eigendoms- en huurlasten van bedrijfsruimten (4,1%) voornamelijk door de nog groeiende economie en toename van logistiek vastgoed. Ook zien we een groei bij kantoren (2,1%), zorgvastgoed (1,6%) en winkels (0,2%). Alleen voor onderwijs zien wij in 2021 een krimp van 0,5%.



Prognose 2022

In 2022 laten de voorlopige cijfers van de vastgoedvoorraad zien dat de krimp in 2021 wordt ingelopen door de toenemende vraag naar logistiek vastgoed die in oppervlakte bijna 1/3 van de totale voorraad uitmaakt. We zien voor het commercieel vastgoed

namelijk een lichte toename van de totale voorraad in 2022 van 0,2% (in 2021 was dit -0,2%). Echter de totale voorraad in oppervlakte aan kantoren krimpt waarschijnlijk licht (-0,6%) en ook de vraag naar winkels (-0,4%), zorg (-0,4%) en onderwijs (-1,2%) nemen naar verwachting af. Alleen de vraag naar bedrijfsruimten neemt toe (0,7%).



Totale omvang facility & workplace markt inclusief vastgoed

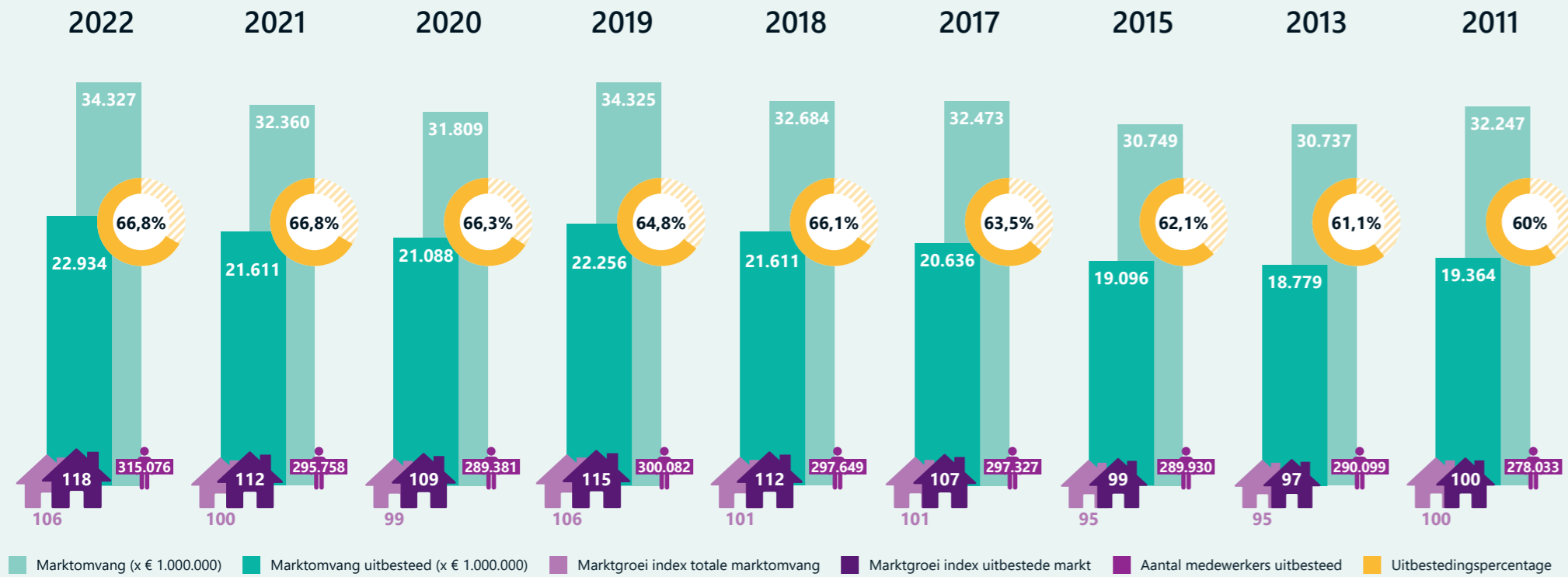
* door verbeterde inzichten in oppervlakte vastgoedvoorraad (kantoren, winkels, bedrijfsruimte, zorg en onderwijs) maken wij vanaf 2022 met terugwerkende kracht gebruik van 1 en dezelfde bron namelijk de CBS leegstandsmonitor. Dit veroorzaakt een grote afwijking van de vastgoedmarkt met voorgaande edities. De bronnen voor huurprijzen zijn ongewijzigd.

Marktomvang zonder vastgoed

Van 2011 tot 2019 nam de omvang van de facilitaire markt (exclusief vastgoed) toe met 6%. Het uitbestede deel groeide met 15%. In de jaren 2020 en 2021 zagen we een krimp (-7%) als gevolg van de coronapandemie. In 2022 is de markt gegroeid met 6%. Met een omzet van bijna 34,3 miljard euro is de markt weer op het niveau van 2019.

De facilitaire markt (exclusief vastgoed) omvat bijna 4% van het bruto binnenlands product in Nederland. Daarvan wordt 66,8% aan leveranciers uitbesteed. Het aantal medewerkers bij leveranciers in verhouding tot de uitbestede omzet stabiliseert. Na jaren van toenemende productiviteit in omzet per medewerker schommelt die nu rond de €73.100.

TOTALE MARKTOMVANG (EXCLUSIEF VASTGOED)

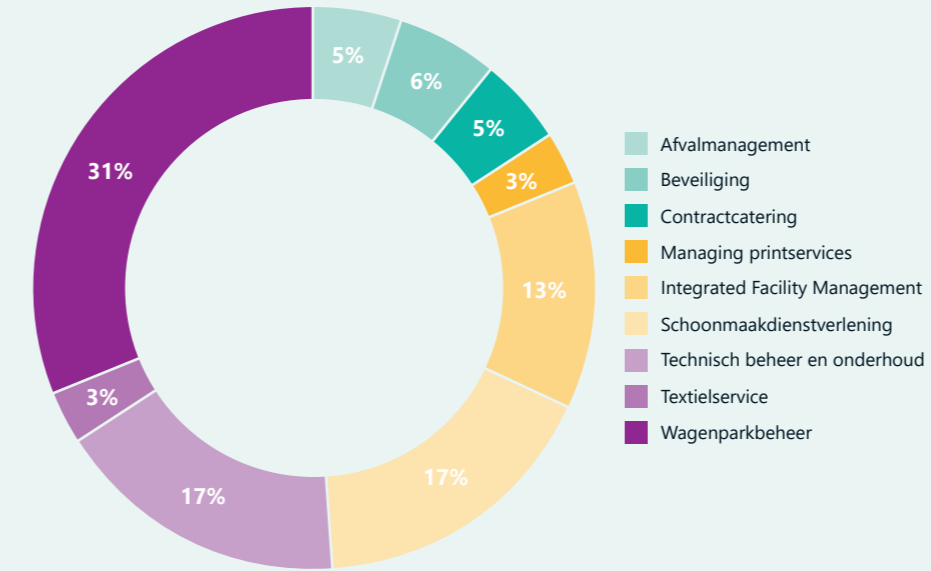


2.2. Kerncijfers deelmarkten

Met 31% is Wagenparkbeheer nog steeds de grootste facilitaire deelmarkt. Deze deelmarkt groeit bovendien fors. Daarna volgen Technisch beheer en onderhoud (17%), Schoonmaakdienstverlening (17%) en Integrated Facility Management (13%). Contractcatering, Beveiliging, Afvalmanagement, Managing printservices (documentenmanagement) en Textielservice maken gezamenlijk nog eens 22% uit van de facilitaire markt (exclusief vastgoed).

Bijna alle deelmarkten groeien in omvang. De belangrijkste uitzondering is Managing printservices. Hier zien we een krimp van 10%. Deze deelmarkt laat overigens al sinds 2011 een structurele krimp zien van 8 tot 16%. De grootste toename van omvang zien we bij de deelmarkten Contractcatering (22,1%), Schoonmaak (9,7%) en Wagenparkbeheer (7,8%). Deze groei is voldoende om de krimp in de afgelopen jaren in te lopen.

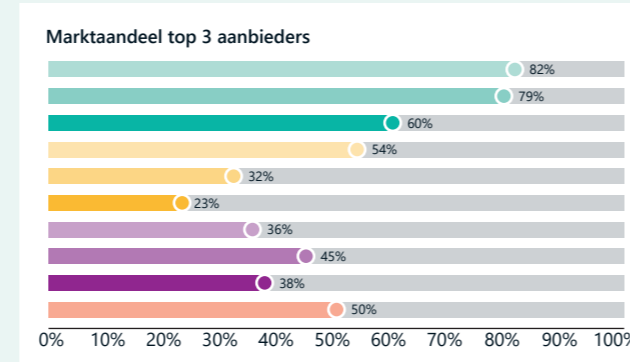
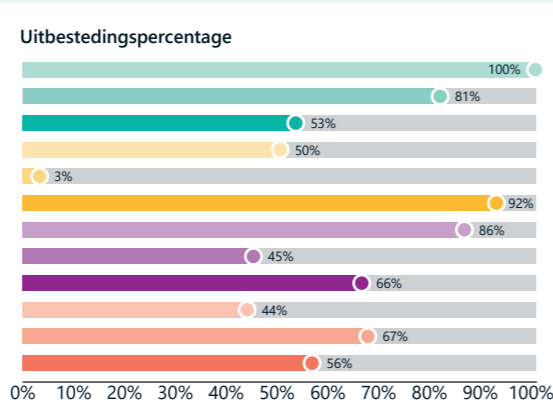
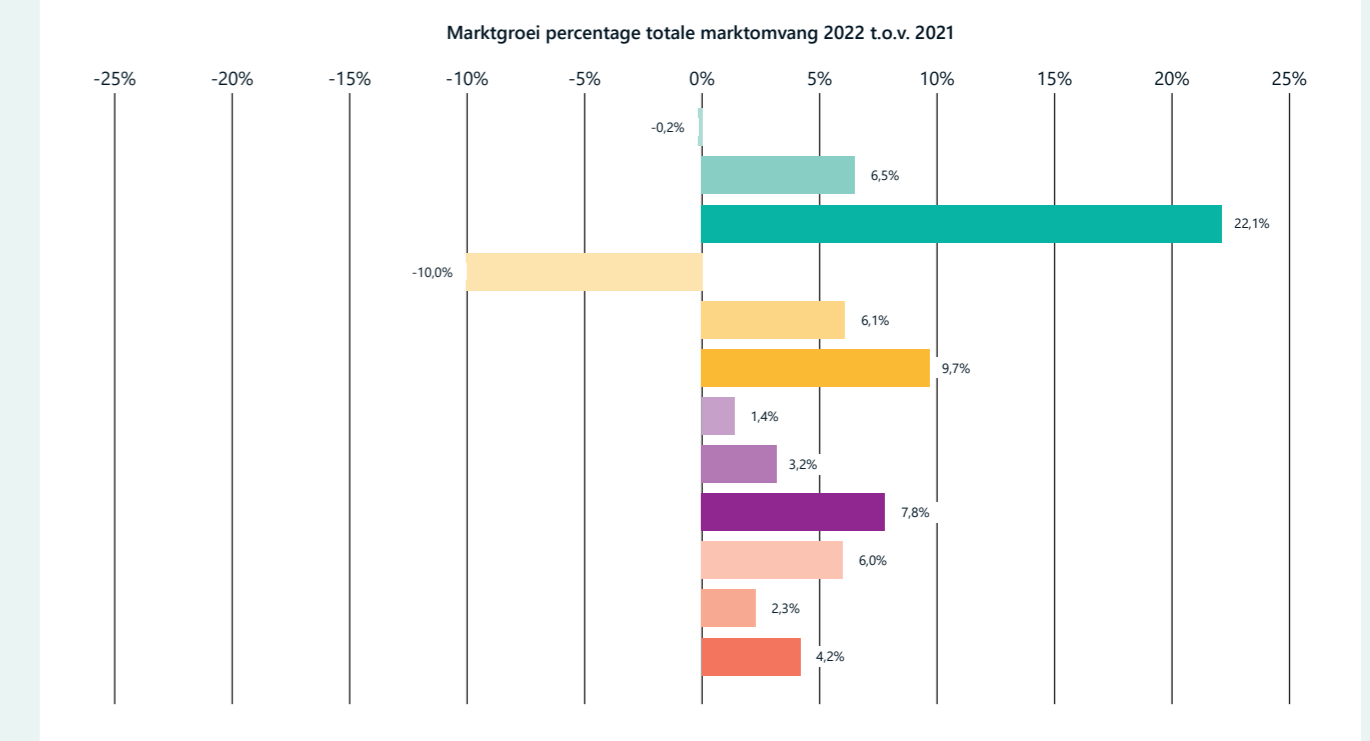
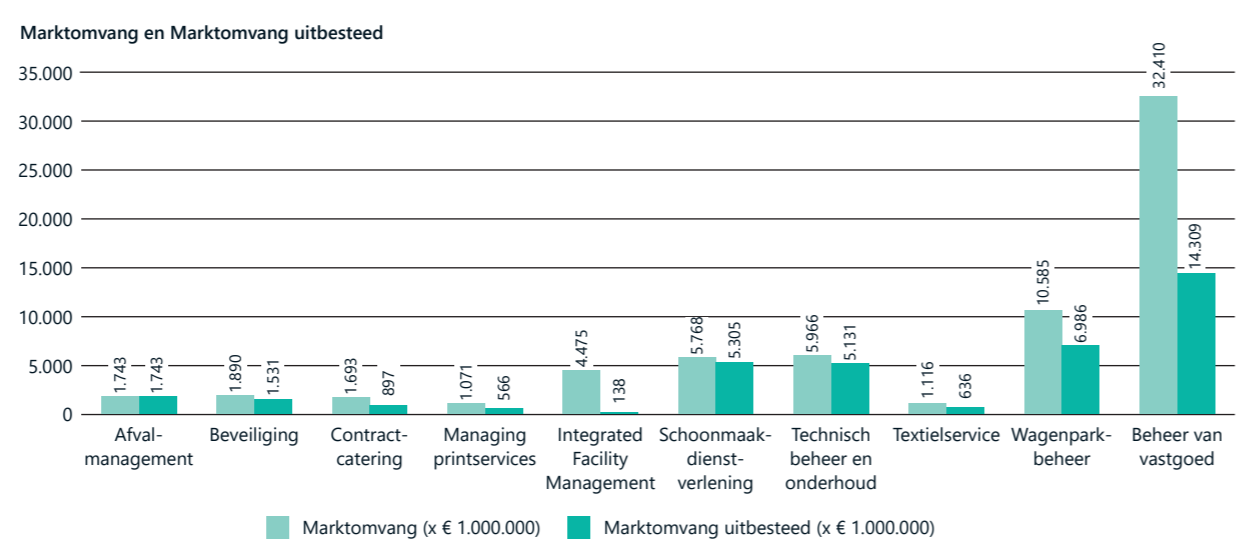
VERDELING FACILITY & WORKPLACE MARKT EXCLUSIEF VASTGOED



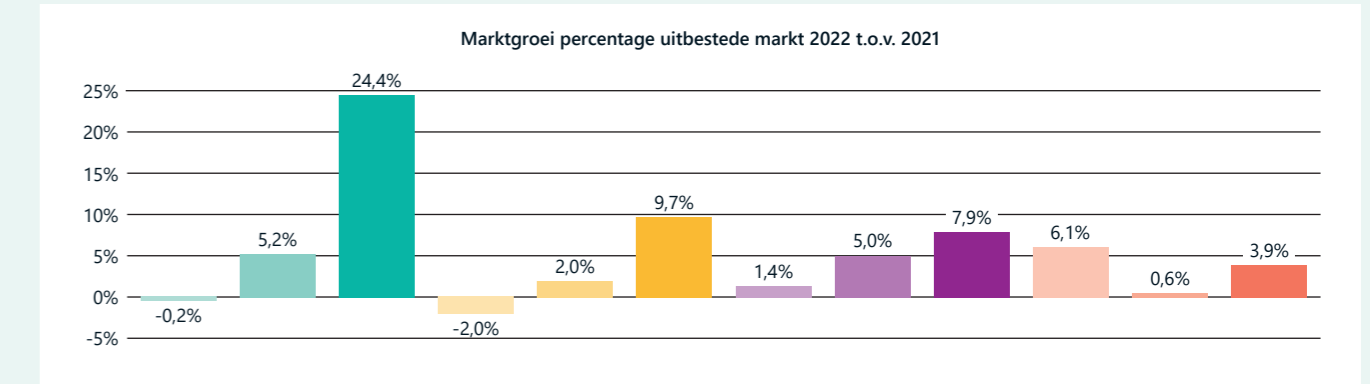
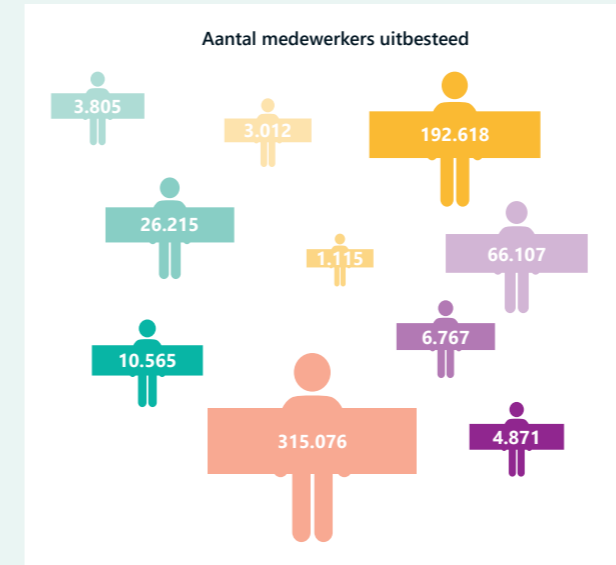
Leveranciersaandeel

Ook de uitbestede dienstverlening laat als geheel in 2022 ten opzichte van 2021 een groei zien van 6,1%. Samen met de groei in 2021 (2,5%) zit de uitbestede dienstverlening boven het niveau van 2019. De grootste groei zien we in de deelmarkten Contractcatering (24,4%), Schoonmaakdienstverlening (9,7%) en Wagenparkbeheer (7,9%). Overigens stabiliseert het uitbestedingspercentage de laatste jaren rond de 66% exclusief vastgoed.

OMVANG EN LEVERANCIERSAANDEEL FACILITAIRE DEELMARKTEN

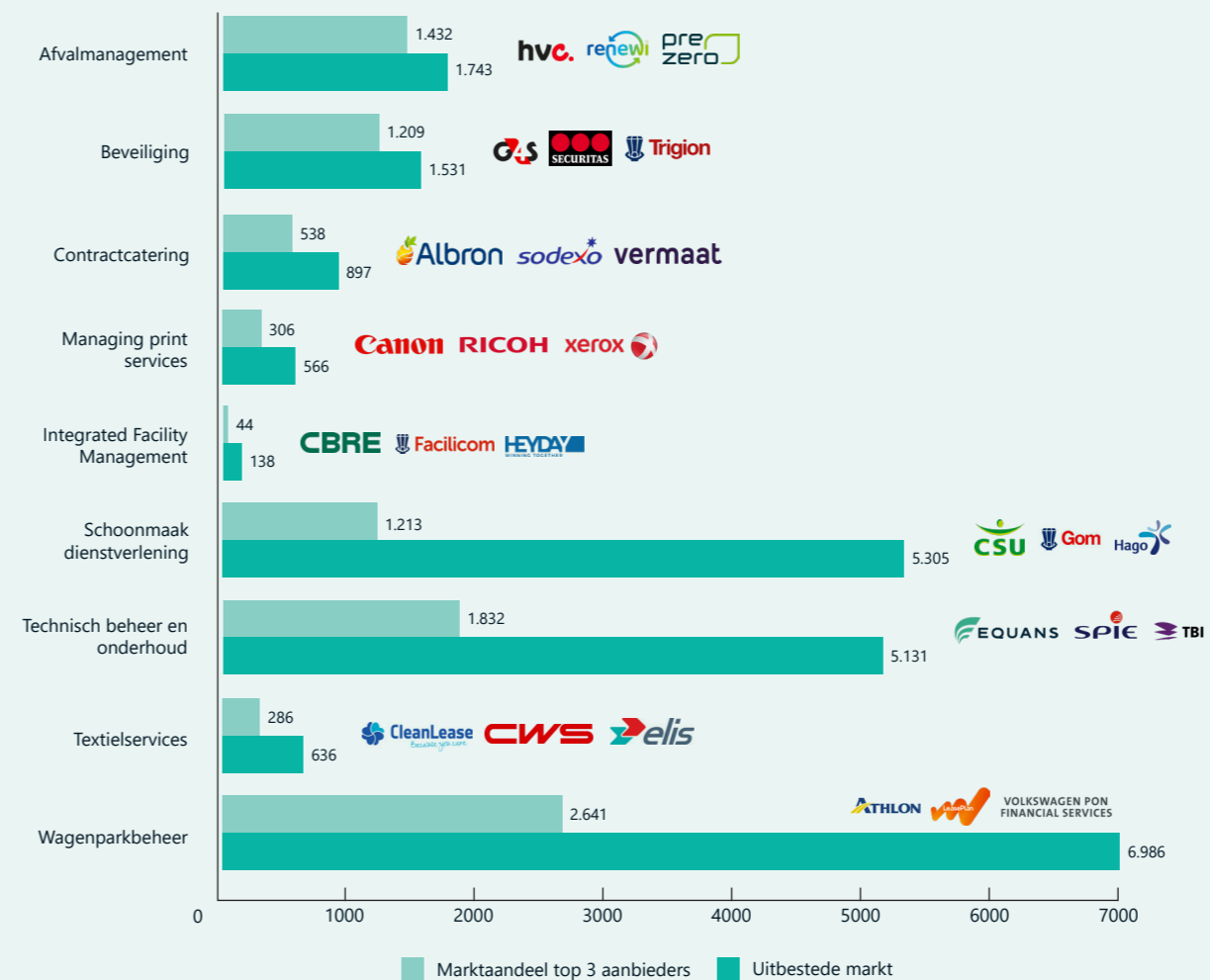


bron: CBS, onderzoek sectorespecialisten en sectoranalyses TwynstraGudde





AANDEEL TOP 3 AANBIEDERS VAN UITBESTEDE DEELMARKT (X 1.000.000)



Aandeel top-3 aanbieders (op basis van omzet) van uitbestede deelmarkten

Grootste aanbieders

Voor elke deelmarkt hebben we in beeld gebracht welke aanbieders domineren. Ten opzichte van eerdere jaren zien wij geen grote verschuivingen in de top-10 van grote aanbieders. In de top-3 zien we vooral naamwijzigingen door overnames. Zo is Equans Nederland NV de nieuwe naam van Engie Services Nederland.

De deelmarkten Afvalmanagement en Beveiliging worden met een marktaandeel van meer dan 79% gedomineerd door drie aanbieders. In de overige deelmarkten zien we dat de drie grootste leveranciers 23 tot 60% in handen hebben. Voor Schoonmaakdienstverlening en Technisch beheer en onderhoud behoort het marktaandeel van de top-3 tot de laagste. Dit wordt mede veroorzaakt door het grote aantal kleinere spelers in de markt.

2.3. Deelmarkt Afval

Alle activiteiten, diensten en middelen die zijn gericht op het proces verzamelen, opslaan, afvoeren en vernietigen van al die stoffen en zaken die geen (gebruiks)waarde meer hebben voor de organisatie. Scope in deze marktanalyse betreft afvalstromen Handel, Dienstverlening en Overheid (HDO) en Industrieel afval.

Trends

Een belangrijke ontwikkeling is het streven naar een circulaire economie. Hierin staat het voorkomen van afval centraal. Het gaat om hergebruik en hoogwaardige recycling. Meer grondstoffenbehoud wordt bereikt door ook op het werk afval gescheiden in te zamelen. Dan kunnen gerecyclede materialen van hoge kwaliteit worden geproduceerd. Deze ontwikkeling kan een verklaring zijn voor de cijfers. De toegevoegde waarde per medewerker neemt toe, ook al blijft de marktomvang in deze deelmarkt in de loop der jaren nagenoeg gelijk.

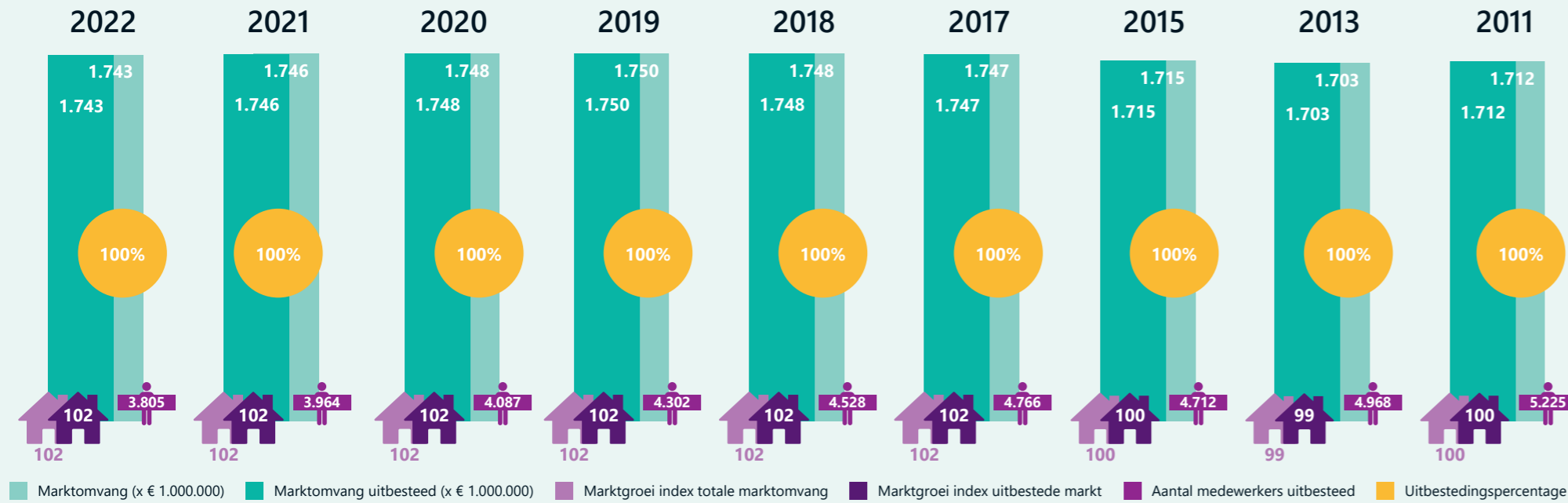
Bronnen

- www.afvalonline.nl
- Vereniging afvalbedrijven, jaarbericht en afval in cijfers, juli 2022

Top 3

De grootste drie bedrijven in deze deelmarkt zijn Renewi, HVC en PreZero.

ONTWIKKELING DEELMARKT AFVAL



2.4. Deelmarkt Beveiliging

Alle activiteiten, diensten en middelen die erop zijn gericht om het gebouw, het terrein, de inrichting, de informatievoorziening en de aanwezige mensen te bewaken en/of te beveiligen en om het risico ten gevolge van calamiteiten te voorkomen, te beperken dan wel te beheersen.

Trends

De beveiligingsbranche heeft de afgelopen jaren zware klappen gekregen. De uitbesteede omzet herstelde in 2021 marginaal (+3,8%), maar zit nog niet op het niveau

Bronnen

van jaren geleden. Het aantal werkzame personen in 2021 daalde. De sector geeft aan moeite te hebben met het vinden van gekwalificeerde arbeidskrachten voor fysieke beveiliging en worstelt met de adoptie van technologie in combinatie met de juiste competenties. De coronapandemie heeft daarnaast ook impact gehad op een forse uitstroom van personeel.

Bronnen

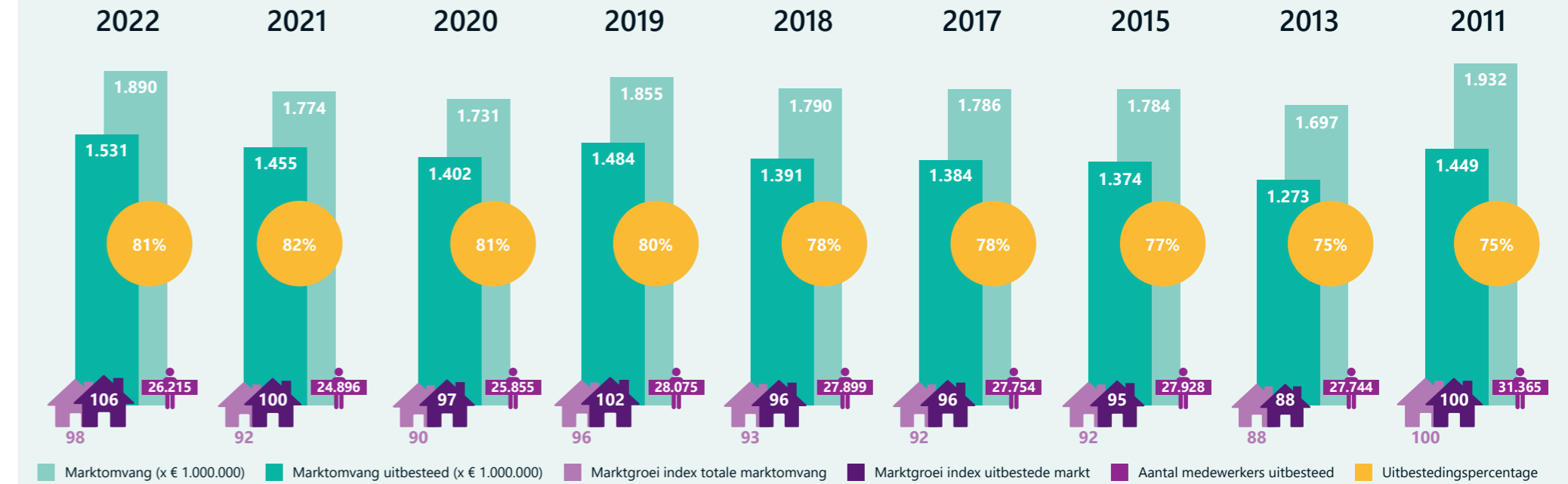
Ontwikkelingen in de beveiligingsbranche, kwantitatieve branchescan beveiligingssector, 2021, mei 2022.

- <https://www.securitymanagement.nl/branchescan-2021-grote-zorgen-om-capaciteit-beveiligingsbranche/>
- <https://opendata.cbs.nl>
- <https://www.securix.com/nl/nieuws/de-6-belangrijkste-trends-in-de-beveiligingsbranche-voor-2023/>

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Beveiliging zijn G4S, Securitas en Trigion.

ONTWIKKELING DEELMARKT BEVEILIGING



2.5. Deelmarkt Contractcatering

Alle activiteiten, diensten en middelen die zijn gericht op het verzorgen van warme en koude maaltijden en dranken voor personeel en gasten, die in het restaurant of de daarvoor bestemde ruimten worden genuttigd of kunnen worden meegenomen.

Trends

Over geheel 2022 is voor contractcatering een omzetstijging van 25% zichtbaar ten opzichte van 2021. De uitbestede omzet blijft echter nog met 5% achter op 2019.

Om marktaandeel zeker te stellen richt de contractcatering zich met name op variatie in aanbod met een diversiteit aan concepten (high-end tot kant-en-klare maaltijden) op verschillende afzetmarkten (zorg, onderwijs, sport en leisure etc). Het aanbod moet daarbij wel duurzaam zijn, dus lokaal, biologisch en diervriendelijk. Ook is er sprake van een verandering waarbij het aanbod zonder dierlijk eiwit sterk toeneemt. Voedselverspilling wordt beperkt en allergenen of carbon footprint worden inzichtelijk gemaakt. Digitalisering en data zorgen voor meer transparantie en efficiëntie in de keten van 'bron tot bord'.

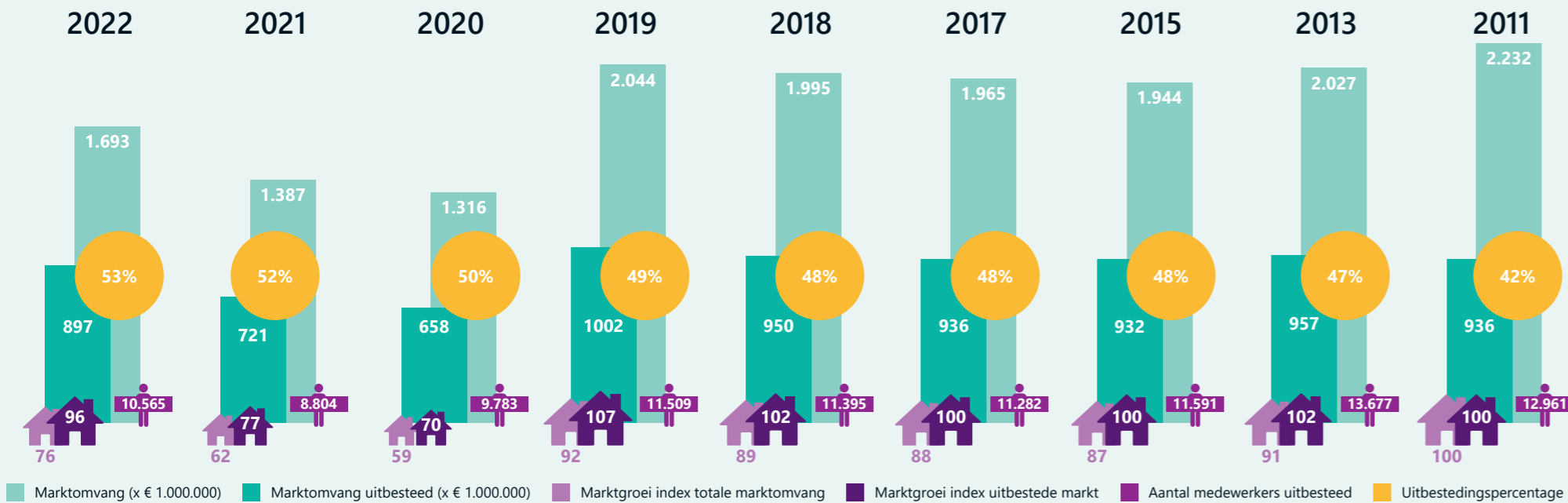
Bronnen

- <https://fsfacts.nl/foodservice-monitor/>
- <https://opendata.cbs.nl/statline> (562 kantines en catering)

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Contractcatering zijn Albron, Sodexo en Vermaat Groep.

ONTWIKKELING DEELMARKT CONTRACTCATERING



2.6. Deelmarkt Documentenmanagement

Alle activiteiten, diensten en middelen die zijn gericht op de ondersteuning van het aanmaken, opmaken en beheren van documenten ongeacht hun vorm binnen een organisatie.

Trends

De deelmarkt Documentenmanagement (managing print service - MPS) blijft kwetsbaar voor de gevolgen van economische onzekerheid, de energiecrisis en verstoring van de toeleveringsketen. De omvang neemt jaar na jaar

af, ook na de coronapandemie. De terugkeer naar kantoor betekent een matig herstel van het printvolume. Het gedrag van gebruikers is echter veranderd, hetgeen de overgang van print naar digitaal versnelt. Hybride werken blijft bestaan en veel organisaties zullen thuis printen voor hun werknemers moeten beheren en ondersteunen. Terwijl organisaties hun kantoorruimte opnieuw inrichten op meer ontmoeten, hebben aanbieders in deze deelmarkt de kans om innovatieve werkplektechnologie te leveren die kan worden geïntegreerd met bredere smart building- en IoT-ecosystemen.

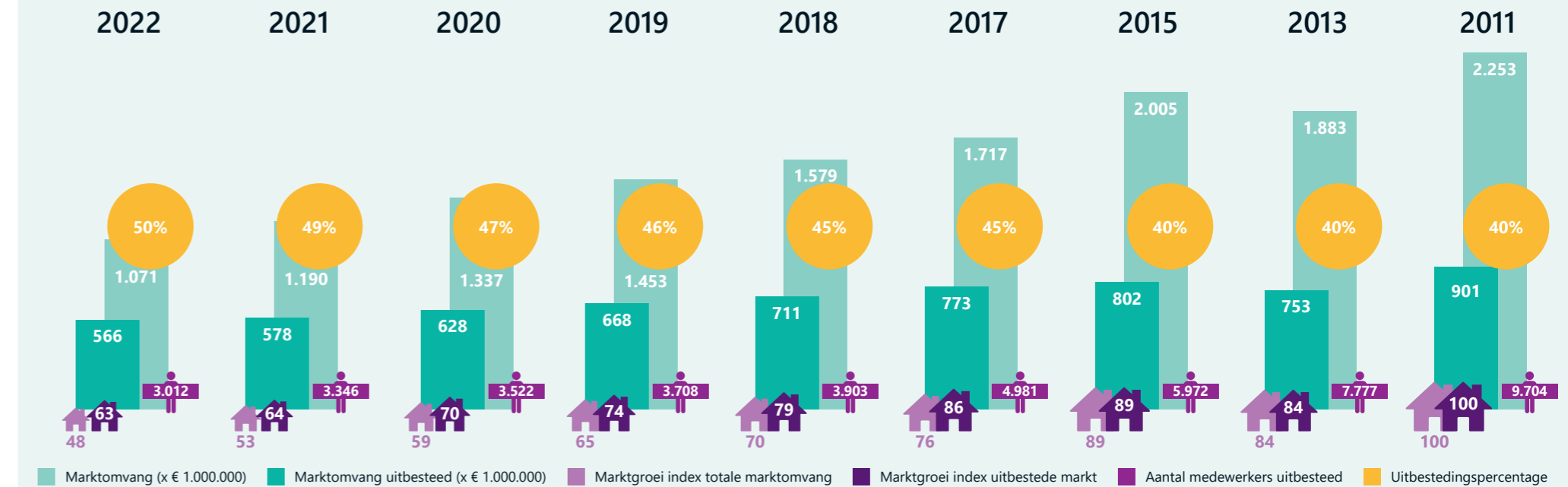
Bronnen

- <https://quocirca.com/content/print-industry-trends-and-predictions-2023/>
- ABNAMRO_IT-BranchenBeeld_220319_NL.pdf
- <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81352ned/table?ts=1675349202385>
- CBS; 62 en 63 IT en informatiedienstverlening

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Documentenmanagement zijn Canon, Ricoh en Xerox

ONTWIKKELING DEELMARKT DOCUMENTENMANAGEMENT



2.7. Deelmarkt Integrated Facility Management

Integrated Facility Management (IFM) is het aan één partij (integrator) uitbesteden van facilitaire processen op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Trends

Aan de kant van opdrachtgevers én aanbieders is de deelmarkt Integrated Facility Management (IFM) de laatste jaren enorm ontwikkeld. Waar de focus bij de eerste generatie contracten lag op het realiseren van besparingen en de overgang van grote groepen facilitair personeel, zien we bij tweede generatiecontracten een vernieuwde focus op het creëren van toegevoegde waarde voor de eindgebruikers en het kunnen meebewegen met de ontwikkelingen van het primaire proces. Daarnaast wordt steeds meer van de integrator verwacht dat deze een bijdrage levert aan prioritaire thema's als vitaliteit en duurzaamheid.

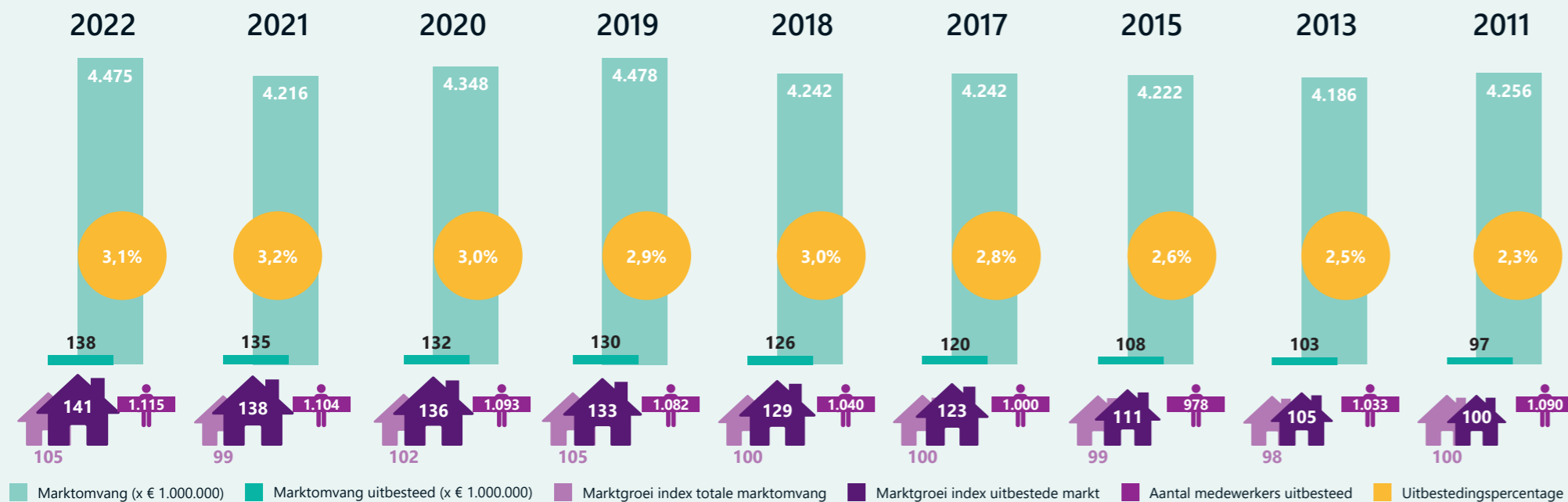
Bronnen

- FM-providersonderzoek, HospitalityGroup
- Facto, whitepaper, management en organisatie integraal FM, 31 maart 2021

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Integrated Facility Management zijn CBRE, Facilicom en Heyday

ONTWIKKELING DEELMARKT INTEGRATED FACILITY MANAGEMENT



2.8. Deelmarkt Schoonmaak dienstverlening

Alle activiteiten, diensten en middelen die zijn gericht op het reinigen en in schone staat houden van het onroerend goed en de inventaris van een organisatie.

Trends

De deelmarkt Schoonmaakdienstverlening groeit, maar niet zonder slag of stoot. Snel stijgende kosten, een toenemend personeelstekort en stevige onderlinge

concurrentie zorgen voor de nodige uitdagingen. Om de concurrentie voor te blijven moeten schoonmaakbedrijven opschalen naar een breder dienstenpakket, zich specialiseren (in een bepaalde sector of werkzaamheden) en innoveren in slimme technologie en datamanagement. Het Keurmerk Schoon (voorheen OSB-keurmerk) en het SieV-keurmerk zijn de grootste keurmerken op de schoonmaakmarkt. Beiden zeggen iets over de betrouwbaarheid en vakkundigheid van een schoonmaakbedrijf.

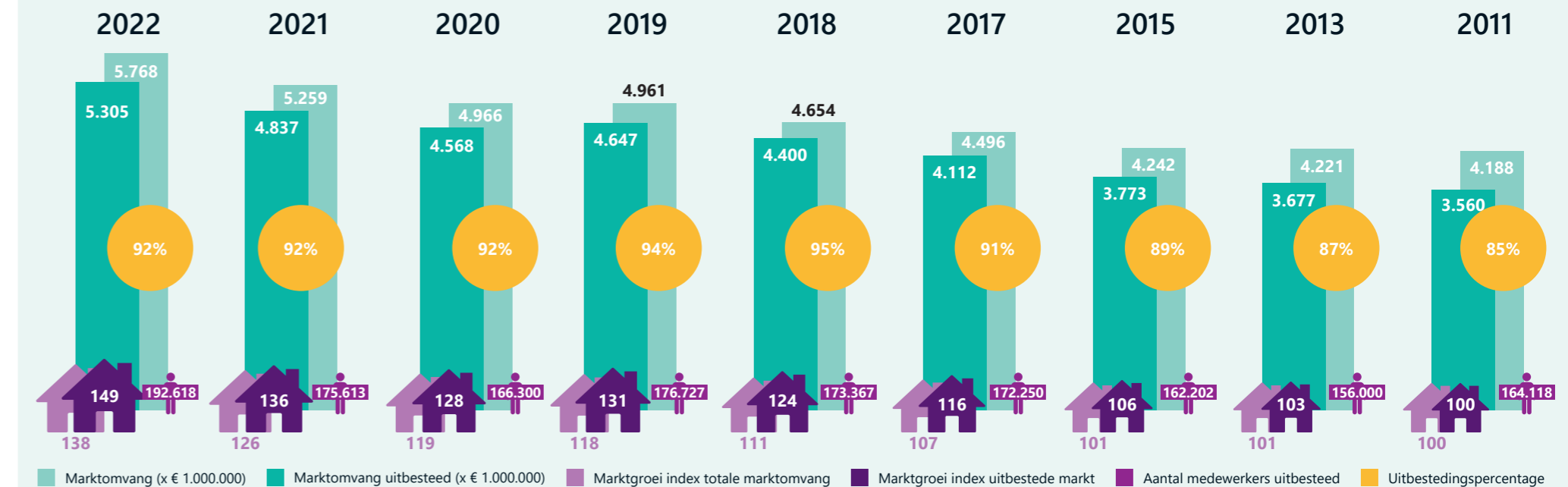
Bronnen

- Servicemanagement, marktonderzoek 'schoonmaakbranche laat de coronapandemie achter zich', mei 2022 (Baasbank en Versantvoort CFI)
- <https://www.rabobank.nl/kennis/d011278420-schoonmaakbranche-waarom-innoveren-noodzakelijk-is> 19 juli 2022

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Schoonmaakdienstverlening zijn CSU, Gom en Hago

ONTWIKKELING DEELMARKT SCHOONMAAKDIENSTVERLENING



2.9. Deelmarkt Technisch beheer

Alle activiteiten, diensten en middelen die erop zijn gericht om gebouwen in zodanige (technische) staat te houden dat de huurinkomsten en/of gebruiksmogelijkheden gewaarborgd zijn.

Trends

Met goed gevulde orderportefeuilles bereidt de technieksector zich voor op een zeer onzekere tijd. De beschikbaarheid van materialen staat onder druk en vakmensen zijn schaars. Productprijzen zijn niet meer af te geven en lopen op. Nieuwe inzichten in wet- en regelgeving en nieuwe of her-nieuwde handhaving hebben nog onvoorspelbare gevolgen.

Opdrachtgevers weten niet meer welk project er wel en niet door kan gaan. De consequenties van dit alles zijn niet of nauwelijks te overzien. De thema's 'overall en altijd energie', 'gezond, schoon en veilig' en 'circulariteit' kunnen worden beschouwd als de grootste maatschappelijke opdrachten van dit moment. De thema's 'volwassen digitalisering' en 'human capital' zijn cruciaal als basis voor een toekomstbestendige bedrijfsvoering binnen de technieksector.

Bronnen

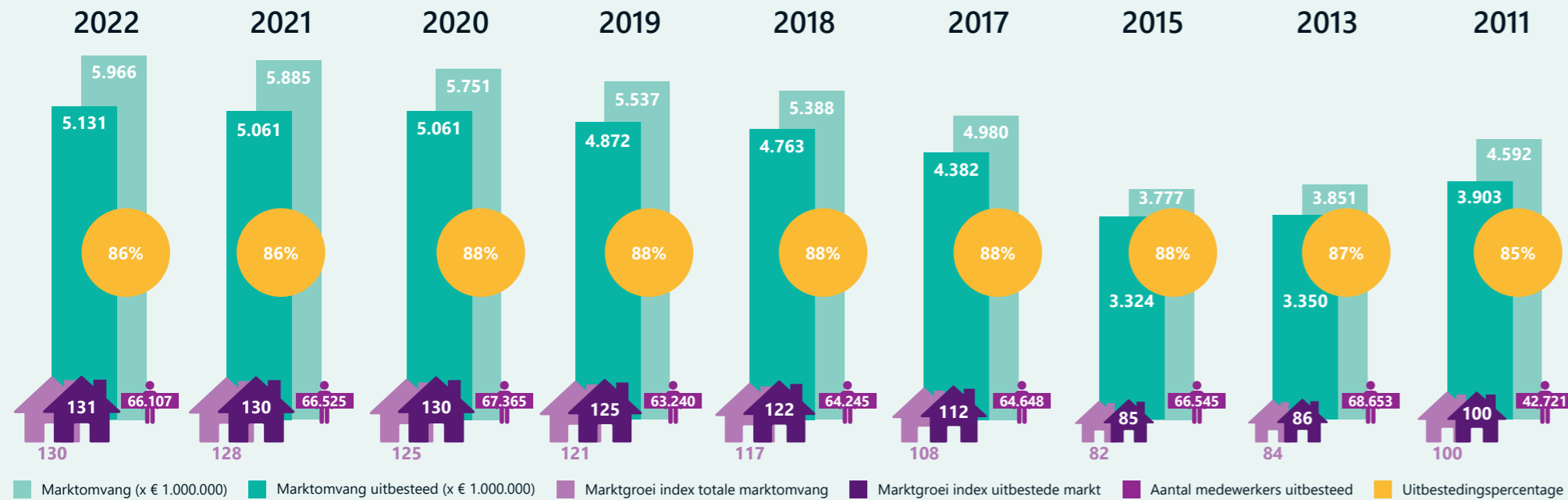
- Techniek Nederland, CONNECT2030, 'Het belang van toekomstbestendigheid voor Nederland en de technieksector', september 2022.

- Trendfiles, trends en ontwikkelingen in de installatiebranche, Nederland kwartaal 3, 2022.
- Techniek Nederland, Economische vooruitzichten 2023 en verder, juli 2022.
- AETERNUS, installatiebranche, top 25 onderzoeksrapport 2020, april 2020.

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Technisch beheer zijn Equans (voorheen Engie Services), Spie Nederland en TBI Techniek.

ONTWIKKELING DEELMARKT TECHNISCH BEHEER



2.10. Deelmarkt Textielbeheer

Alle activiteiten en diensten gericht op het schoonmaken en de verhuur van het textiel van een organisatie; inclusief linnen en (bedrijfs-) kleding.

Trends

De markt voor wasserijbedrijven is zeer moeilijk. Gezonde marges zijn jaar na jaar verder onder druk komen te staan. Daar bovenop kwamen de omzetachterstanden als gevolg van de coronapandemie. De basis voor de branche is daardoor verzwakt. De nieuwe, onvoorziene kostenstijgingen zoals die zich het afgelopen najaar aandienen, zijn voor veel bedrijven de druppel. Goede, stabiele wasserijbedrijven dreigen de dupe te worden van deze combinatie van ontwikkelingen.

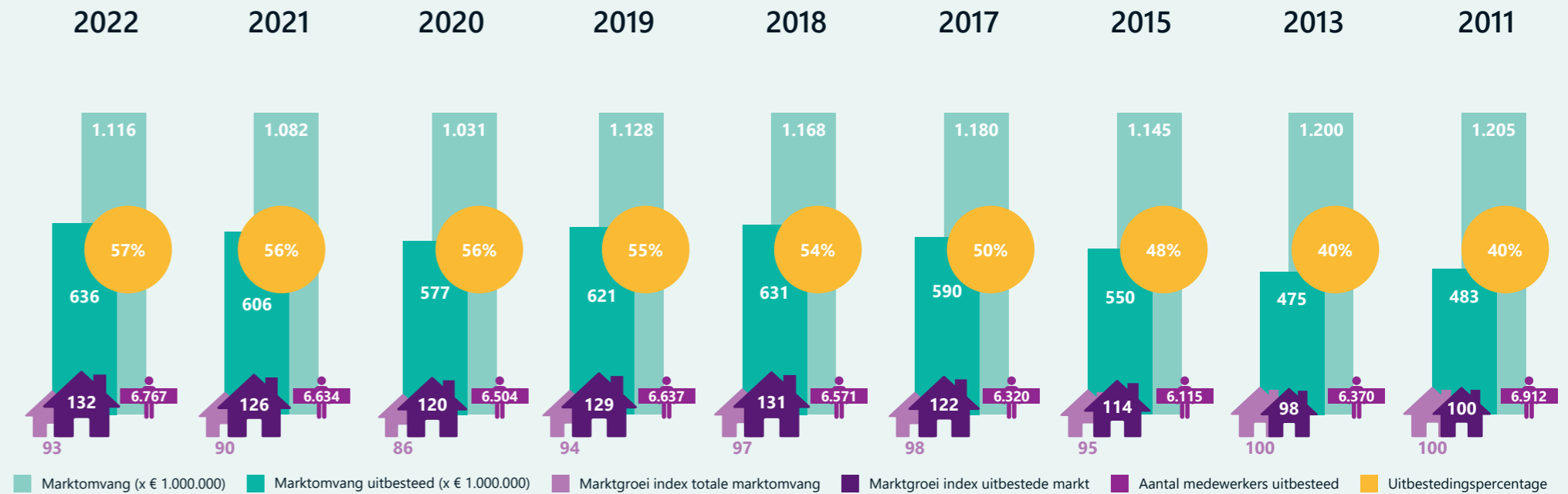
Bronnen

- FTN nieuwsbericht, lobbyaanpak: de maat is vol!
9 juni 2022

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Textielbeheer zijn CleanLease, CWS en Elis.

ONTWIKKELING DEELMARKT TEXTIELBEHEER



2.11. Deelmarkt Wagenparkbeheer

Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het beschikbaar stellen en beheren van voertuigen, met uitzondering van voertuigen die bestemd zijn voor de uitoefening van specifieke taken.

Trends

De solide Nederlandse arbeidsmarkt, met een toenemend aantal banen stimuleert de vraag naar zakelijke mobiliteit. Nu de kans op een recessie toeneemt, is de toekomst voor het wagenparkbeheer echter onzeker. De inflatie blijft een

punt van zorg: ook auto's en zeker elektrische voertuigen worden steeds duurder. De leasebranche richt zich daarom bijvoorbeeld ook op (her)inzet van gebruikte auto's. Zorgen zijn er omtrent de verduurzaming. Het aandeel elektrisch in nieuwe zakelijke leaseauto's is namelijk aan het stagneren. Kosten stijgen en elektrische voertuigen worden steeds duurder. Daarnaast wordt de bijtelling op emissievrije auto's verhoogd. Hoewel de auto in Nederland nog steeds het voornaamste vervoersmiddel voor woon-werkverkeer is, wordt ook steeds vaker gekozen voor alternatieven als fietsen, scooters en het openbaar vervoer.

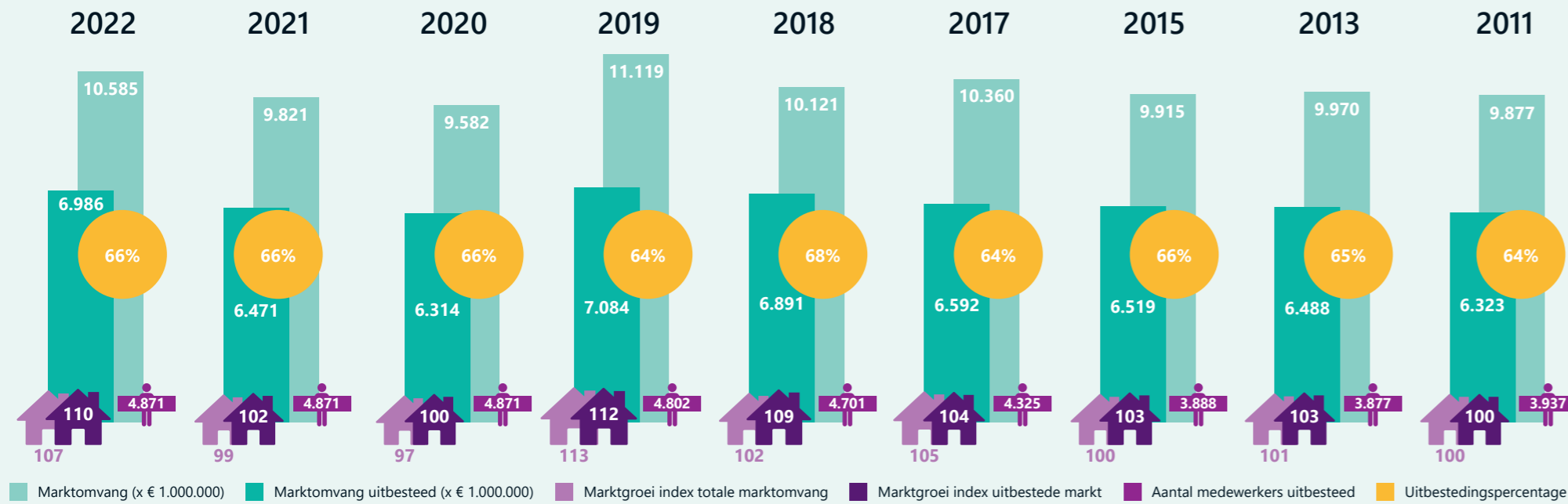
Bronnen

- Trends in Autoleasing | Net iets sneller in zakelijke mobiliteit
- Nederlanders koplopers in thuiswerken (facto.nl)
- 4 procent groei top 100 leasemaatschappijen - Aftersales Magazine

Top 3

De grootste drie bedrijven in de deelmarkt Wagenparkbeheer zijn Volkswagen Pon Financial services, Leaseplan en Athlon Car Lease.

ONTWIKKELING DEELMARKT WAGENPARKBEHEER



2.12. Deelmarkt Vastgoed

Alle activiteiten, diensten en middelen die zijn gericht op administratie, advies en overige activiteiten bij het verwerven, exploiteren en afstoten van huisvesting.

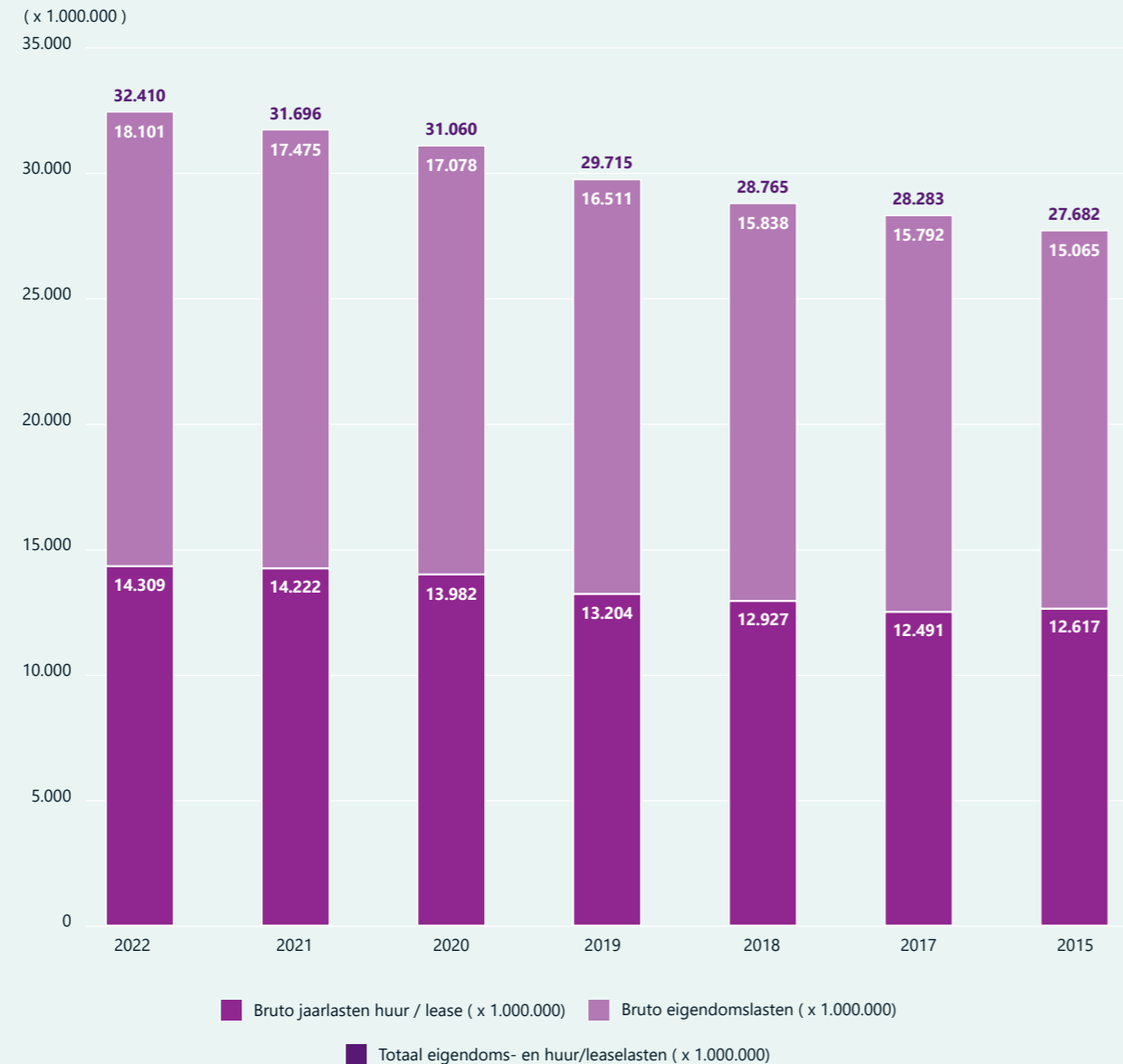
Trends

Ons veranderde gedrag, de stijgende kosten en de hoge verduurzamingsurgentie hebben ook invloed op de wijze hoe we naar het gebruik van kantoorruimte, bedrijfsruimte, winkels, zorgvastgoed, en onderwijsvastgoed kijken. Hieronder wordt per deelmarkt een korte toelichting geven.

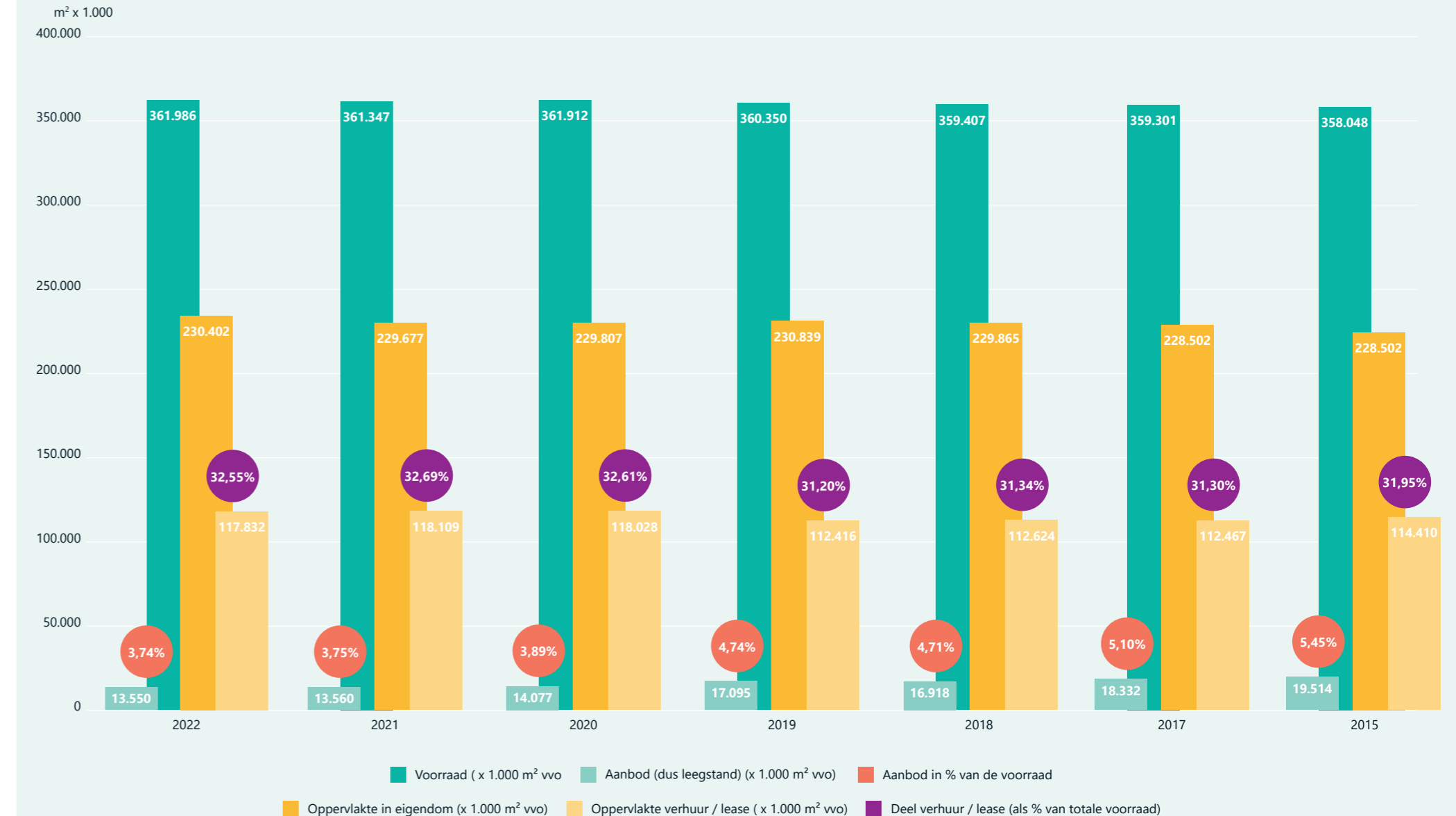
Bronnen

- CBS, leegstandsmonitor
- NVM, C&W, Locatus

ONTWIKKELING DEELMARKT VASTGOED



ONTWIKKELING DEELMARKT VASTGOED



2.12.1. Vier overheersende vastgoedtrends

De deelmarkt Vastgoed wordt sterk beïnvloed door vier overheersende trends: huurstijging als gevolg van inflatie, druk op de vastgoedmarkt als gevolg van rentestijging, verdergaande vraag naar duurzaamheid en veranderend gedrag bij eindgebruikers.

Stijgende huren en stijgende energielasten

De inflatie heeft een aanzienlijk effect op de huisvestingslasten van organisaties. Vooral wanneer het gaat om huurcontracten waarbij de huurprijsstijging niet gemaximeerd is. Hierbij is het wrang dat de huurstijging veelal is gebaseerd op de CPI-index (waarin de energieprijzen zijn meegenomen) terwijl huurders daarnaast ook de gestegen energierekening moeten betalen. Huurders betalen de extra lasten door de stijgende energieprijzen hierdoor deels dubbel. Het is daarom van belang in gesprek te blijven met verhuurders over de energiekosten en daarbij verhuurders aan te zetten om te investeren in verduurzaming, met mede als doel de energielasten voor de huurder te beperken.

Hogere rente, slinkende vastgoedvoorraad

De ECB verhoogt sinds vorig jaar de rente en heeft aangekondigd daar in 2023 mee door te gaan. Dat heeft invloed op de beleggingsmarkt en op de vastgoedmarkt. Projecten zijn hierdoor lastiger te financieren en sommige projecten zullen niet worden geïnitieerd, omdat de businesscase niet rond komt. Op lange termijn heeft dat invloed op de vastgoedvoorraad.

Verduurzaming vraagt om een integrale benadering

Bedrijven en organisaties formuleren hoge ambities op het gebied van duurzaamheid. Verduurzaming van de gebouwde omgeving is onmisbaar om die ambities te halen. Bovendien wordt wet- en regelgeving op dit punt steeds verder aangescherpt. Verduurzaming richt zich niet alleen op CO₂-reductie door inzet op energiebesparing en toepassing van duurzame energie. Het palet is veel breder. Het gaat ook om circulariteit, klimaatadaptatie en biodiversiteit. Al deze thema's zijn met elkaar vervlochten. Het is de uitdaging om maatregelen te treffen die werken op meerdere thema's.

Blijvende gedragsverandering

De coronaperiode heeft ons gedrag en daarmee de functie van kantoor veranderd. We werken meer digitaal en meer thuis, bestellen meer online, en hechten meer waarde aan kwaliteit van de werkomgeving. De behoefte aan flexibiliteit is toegenomen. Hybride werken blijft. Ook nu de coronapandemie voorbij is.

In de volgende paragrafen geven we aan hoe de overheersende trends uitwerking hebben in de deelmarkten kantoren, bedrijfsruimten, winkels, zorgvastgoed en onderwijsvastgoed.

2.12.2. Kantoren

Prijsstijgingen in de mobiliteitssector, de gestegen energielasten en duurzaamheidsbeleid leiden ertoe dat kantoren op goed bereikbare locaties nu nog meer in trek zijn.

Kantoren met een hoog duurzaamheidslabel worden steeds meer gewaardeerd omdat bedrijven en organisaties zowel hun CO₂-emissie willen verlagen als het beperken van de energiekosten. Bedrijven willen ook de CO₂-emissie als gevolg van het wagenpark verlagen. Alles bij elkaar genomen zijn duurzame kantoren bij goede OV-verbindingen erg gewild. Van dergelijke kantoren stijgen de huren en huurders zijn ook bereid die te betalen (NVM, Kantorenmarkt 2022). Van gebouwen met een slechter bereikbaarheidsprofiel en een lager energielabel, dalen de huurprijzen.

Het valt op dat de kantoorbezetting afneemt als gevolg van hybride werken. De pieken op typische kantoordagen (dinsdag en donderdag) zijn niettemin hoog. Voor eindbeslissers kan dat een dilemma zijn: zij moeten verantwoordelijk dat het kantoor gemiddeld een lage bezetting heeft, terwijl op piekdagen het kantoor als erg vol wordt ervaren. Sinds de coronapandemie groeit het inzicht dat er voldoende kantoorruimte nodig is om pieken op te vangen en dat niet op een minimale capaciteit moet worden ontworpen. Daarbij wordt het kantoor steeds meer gezien als plek om elkaar te ontmoeten en om samen te werken. Als een organisatie hybride werken faciliteert, waarbij medewerkers niet op alle dagen naar kantoor gaan, is het normaal geworden geen vaste maar flexibele werkplekken te hebben.

2.12.3. Bedrijfsruimte

Door stijgende bouwrijzen en beperkte beschikbaarheid van bouwgrond is er de laatste jaren relatief weinig aanbod van bedrijfsruimte aan de markt toegevoegd (NVM, Bedrijfsruimtemarkt 2022). Aan de andere kant is de afgelopen twee jaar de opname van bedrijfsruimte toegenomen. De vraag is hoog vanwege de groei van e-commerce en de behoefte om grotere voorraden in productketens aan te houden.

Eén en ander leidt tot krapte en stijgende huurprijzen, met name in de logistieke sector. De verwachting is dat deze huurprijzen verder zullen stijgen. Het is belangrijk dat gemeente- en provinciebesturen voldoende locaties voor ontwikkelingen toewijzen. Een tekort kan de potentiële groei van de economie remmen.



2.12.4. Winkels

Volgens cijfers van het CBS varieert het consumentenvertrouwen in de afgelopen decennia tussen -30 en +30. Momenteel is het vertrouwen zeer laag: -49, ook al is de index in januari 2023 licht gestegen. Verder blijkt dat Nederlanders de financiële situatie in het aankomende jaar aanzienlijk positiever zien dan die in 2022.

Het consumentenvertrouwen is een belangrijke motor achter de vraag naar winkelruimte. De vraag naar winkelruimte neemt licht af. Het aanbod aan winkelruimte neemt overigens nog sterker af (NVM, Winkelruimtemarkt 2022) waardoor de leegstand beperkt blijft.

Retailers ervaren hogere kosten door stijgende huren en energieprijzen, terwijl het aantal verkochte artikelen over het algemeen daalt. Desondanks stijgt bij diverse winkelketens de omzet doordat zij hogere prijzen hanteren. Dat laatste is echter maar beperkt mogelijk doordat consumenten steeds vaker (online) op zoek gaan naar de laagste prijs. Hierdoor dalen de marges. Dit is nog niet terug te zien in het aantal faillissementen. Dat was in de afgelopen twee jaar relatief laag. De verwachting is echter dat het aantal faillissementen in de komende jaren zal stijgen, waardoor de winkelleegstand mogelijk opnieuw licht zal toenemen.

Voor gemeenten is het van belang na te blijven denken over het leefbaar en aantrekkelijk houden van winkelgebieden. De stad fungeert immers meer en meer als plek om samen naartoe te gaan en voor shoppen, ontmoeten of oriënteren. Winkelgebieden met grote passantenstromen zijn en blijven daarvoor het meest aantrekkelijk.

2.12.5. Zorgvastgoed

Al jaren wordt de zorg van intramurale zorg (binnen de muren van een instelling, zoals een ziekenhuis of verpleeghuis) verschoven naar extramurale zorg (thuis of in de wijk). Dit met het doel om de zorg betaalbaar te houden. De overheid wil stimuleren dat mensen zoveel mogelijk zelfstandig leven en dat voorkomen wordt dat zij onnodig worden opgenomen in een instelling.

De vergrijzing van de samenleving resulteert in een almaar groeiende zorgbehoefte en daarmee ook in een groeiende vraag naar zorgvastgoed. Dit geldt voor intramuraal en extramuraal zorgvastgoed. Daarbij neemt de instroom bij verpleeg- en verzorgingstehuizen, en ziekenhuizen toe in de categorie met zwaardere zorgzwaarte. Om het zorgaanbod te kunnen blijven faciliteren wordt verwacht dat de vraag zowel kwalitatief als kwantitatief toeneemt.

2.12.6. Onderwijs

De onderwijsinstellingen in het hoger onderwijs kunnen inmiddels hybride lesgeven faciliteren. Ondanks dat digitaal lesgeven op afstand zich verder zal ontwikkelen, blijft de behoefte aan kwalitatief fysiek onderwijs aanwezig. Dit omdat de behoefte naar onderscheidende onderzoeksruimte blijft en waarschijnlijk zal toenemen, waardoor de functies van de onderwijsruimten mogelijk gaan verschuiven.

We zien ook dat grotere hoger onderwijsinstellingen veelal bezig zijn met de branding van de Campus om een stabiele groei aan studenten te stimuleren. Het is van belang om je als onderwijsinstelling daarin te kunnen onderscheiden. Belangrijk is dat de gebouwen meegroeien en passend zijn bij het onderwijs wat er wordt gegeven. Ten slotte zien wij ook dat onderwijsinstellingen duidelijk het goede voorbeeld willen geven op het gebied van duurzaamheid. De opgave die er ligt, is net als in de andere sectoren, groot.

Acht... Negen... Tien, wie niet weg is, is gezien



Johan Tjoelker
Lecturer & Accountmanager Facility
Management bij Hogeschool Inholland

Johan Tjoelker kijkt terug op tien edities Facility & Workplace Management marktonderzoek, wat gelijk staat aan vijftien jaar terug in de tijd.

Als onderwijsinstelling bereiden wij de facilitair professionals van de toekomst voor. Het is belangrijk om als docent scherp te blijven op ontwikkelingen in de markt om zo het aanbod actueel te houden. Het Facility & Workplace Management marktonderzoek wordt in het onderwijs vaak als spiegel gebruikt: zitten wij nog op de juiste koers met ons opleidingsprofiel en zijn de trends en ontwikkelingen voldoende in ons onderwijscurriculum opgenomen? Momenteel staat duurzaamheid met stip bovenaan. Met welbevinden en gastvrijheid zijn dat voor ons de belangrijkste thema's. Technologie zien wij als ondersteunend aan deze thema's. Natuurlijk mogen bij ons de traditionele aspecten zoals de beheersbaarheid van processen en kosten niet ontbreken.

In de afgelopen vijftien jaar hebben wij het vakgebied volwassener zien worden en daarmee ook het onderwijs. Gelukkig is men zich er bewust van geworden dat facility management meer is dan alleen catering en schoonmaak. Het hogere doel wordt gezocht en er wordt geanalyseerd waartoe de invulling van het vak bijdraagt. Daarmee is het vakgebied ook interessanter geworden. Als je bewust bent van de doelen van de organisatie en hier aansluiting op kunt vinden, dan voeg je meerwaarde toe en kun je een volwaardige gesprekspartner zijn. Je bent dan niet alleen uitvoerend bezig, maar je maakt je werk écht zinvol. Je creëert meerwaarde voor jezelf én de organisatie.

Wij zijn nauw betrokken bij het werkveld. Ons onderwijs heeft hierin een professionaliseringsslag doorgemaakt. Voorheen werd vaak gewerkt met fictieve opdrachten in het onderwijs. Tegenwoordig zijn wij voortdurend in contact met het werkveld, wat ondersteund wordt door betrokkenheid in de beroepenveldcommissie. Hierdoor kunnen wij studenten interessante vraagstukken én organisaties interessante oplossingen bieden. Behalve kennis van het vakgebied zien

wij het toenemende belang van duurzame vaardigheden voor de beginnende beroepsbeoefenaars. Door veel aandacht voor persoonlijke en professionele ontwikkeling (PPO) te hebben, maken we studenten ervan bewust dat ze zich na hun opleiding moeten blijven ontwikkelen. Als wij vooruit kijken voorspellen wij dat technologie een steeds grotere rol binnen facility management gaat spelen. Het is hierbij belangrijk dat technologie ondersteunend moet zijn aan het werk en dat het niet als doel op zich wordt beschouwd. Ontwikkelen van hierbij passend onderwijs is een van onze speerpunten.

Onlangs hebben wij onderzocht waar de studenten terecht komen na de studie. Een aanzienlijk deel van onze studenten kiest voor het facilitaire werkveld. Dat was in het verleden wel wat minder. Een enkele student gaat aansluitend een masteropleiding volgen. Het is een eervolle taak de nieuwe generatie studenten klaar te stomen en uiteindelijk te zien landen in het werkveld waar ons hart sneller van gaat kloppen.



Trends en ontwikkelingen

Duurzaamheid is nog steeds veruit het belangrijkste aandachtsgebied van FM-professionals. Daarnaast krijgen een toekomstbestendige werkomgeving en wendbaarheid veel aandacht. Ten opzichte van 2021 zijn vooral de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en wendbaarheid belangrijker geworden. Minder aandacht gaat uit naar het thema vitaliteit en gezondheid. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste trends en ontwikkelingen.

Enquête

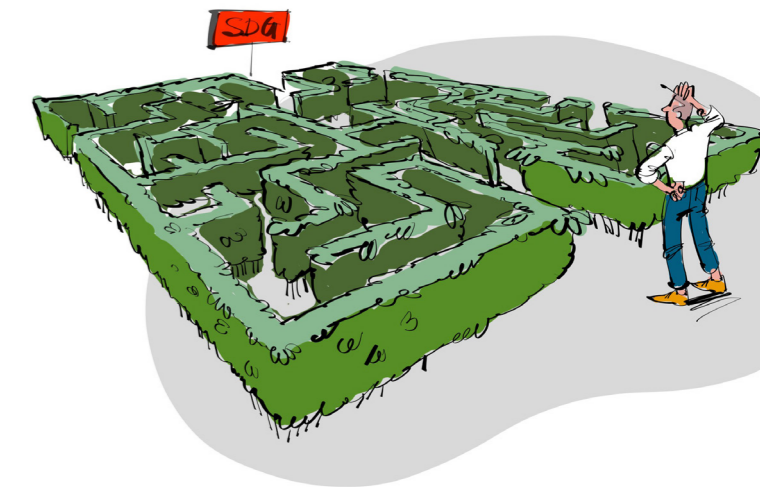
Dit deel van het Facility & Workplace Management marktonderzoek is gebaseerd op een enquête onder FM-professionals. Dit jaar is die door 535 respondenten ingevuld. De respondenten zijn verdeeld over vijf doelgroepen: managers en adviseurs binnen facilitaire afdelingen (48%), externe adviseurs (18%), leveranciers (18%), docenten (7%) en studenten (9%). Zie de verantwoording voor een toelichting op de onderzoeksmethode.

3.1. Een reis door de tijd (deel 2)

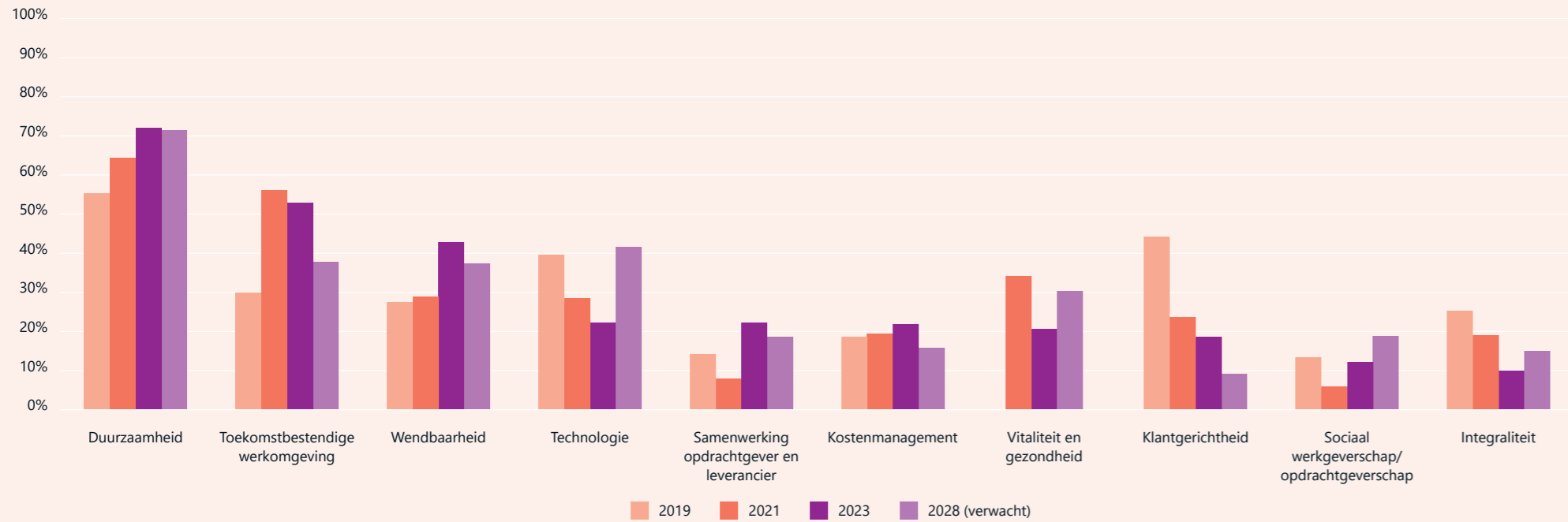
In tien edities van het Facility & Workplace Management marktonderzoek is acht keer met een enquête onder FM-professionals gevraagd naar de belangrijkste trends en ontwikkelingen. Dat geeft een aardig beeld van de ontwikkeling van het vakgebied. Het is interessant om te zien dat sommige thema's die in 2008 als trend werden genoemd, nu vanzelfsprekend zijn geworden. Bijvoorbeeld de inzet van IT-middelen, telewerken en uitbesteden van single services. Ook internationalisering, schaalvergroting en meer aandacht voor veiligheid werden in de beginjaren van het onderzoek genoemd. Een klein deel van de markt dacht dat er gedwongen winkelnering zou komen binnen het facilitaire domein.

Opmerkelijk is, dat er in de beginjaren van het onderzoek veel trends en ontwikkelingen werden benoemd en er een grote spreiding in de ranking was. Alsof het de FM-professional nog ontbrak aan focus. Daarover zei Hans Topée in het marktonderzoek van 2010 dat "... Wij verwachten dat trends zich in de toekomst scherper

zullen aftekenen". Dat lijkt inderdaad het geval. De facility manager van vandaag is beter in staat om de voor het primair proces belangrijke ontwikkelingen te duiden. Anders gezegd: de facility manager is beter in staat om toegevoegde waarde te leveren.



TRENDS DOOR DE JAREN HEEN INCL. VOORUITBLIK



De laatste jaren verwachten FM-professionals de belangrijkste toegevoegde waarde te kunnen leveren rond het thema Duurzaamheid. Al sinds 2019 geldt dit als belangrijkste aandachtsgebied. Sindsdien wordt het door respondenten alleen maar steeds hoger aangeslagen. Ook voor de toekomst (2028) verwacht men dat duurzaamheid de meeste aandacht krijgt. Het thema Technologie stond in 2017 bovenaan, maar heeft daarna jaar na jaar minder aandacht gekregen. Het is opvallend dat de aandacht voor dit thema in de komende jaren weer

sterk toeneemt (+19,4%). Veel respondenten verwachten dat het toepassen van innovatieve technologieën in de werkomgeving en de digitale transformatie het facilitaire werkveld gaan domineren. Na Duurzaamheid worden Toekomstbestendige werkomgeving (37,6%) en Wendbaarheid (37%) als belangrijke thema's aangemerkt. Ook in 2028 is dat naar verwachting het geval. Klantgerichtheid was in 2019 nog het één na belangrijkste aandachtsgebied van de FM-professional. Sindsdien is de aandacht voor dit thema significant gedaald.

3.2. De facilitaire trends in 2023

In het onderzoek van 2023 hebben 535 respondenten uit een lijst met tien thema's aangegeven welke volgens hen op dit moment de belangrijkste zijn binnen de facilitaire markt. Iedere respondent kon maximaal drie thema's kiezen. Daarbij zijn de volgende definities aangehouden:

Wendbaarheid	Het inrichten van een flexibele organisatie of dienstverlening
Samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier	Het verbeteren van de samenwerking en opzetten van partnerships
Klantgerichtheid	Het verbeteren van de aansluiting op de klantvraag
Duurzaamheid	De verduurzaming van interne bedrijfsvoering en inkoop producten en diensten
Sociaal werkgeverschap/opdrachtgeverschap	Het bijdragen aan een inclusieve werkomgeving
Kostenmanagement	Het beheersen en/of reduceren van kosten
Integraliteit	Het nauw(er) samenwerken met ondersteunende afdelingen zoals vastgoed, ICT en HR
Technologie	Het toepassen van innovatieve technologieën in de werkomgeving en digitale transformatie
Toekomstbestendige werkomgeving	Het vormen van een visie op werkplekconcepten en verbetering fysieke werkomgeving
Vitaliteit en gezondheid	Het realiseren van faciliteiten of dienstverlening die de vitaliteit ondersteunt

1 3.2.1. Duurzaamheid (72%)

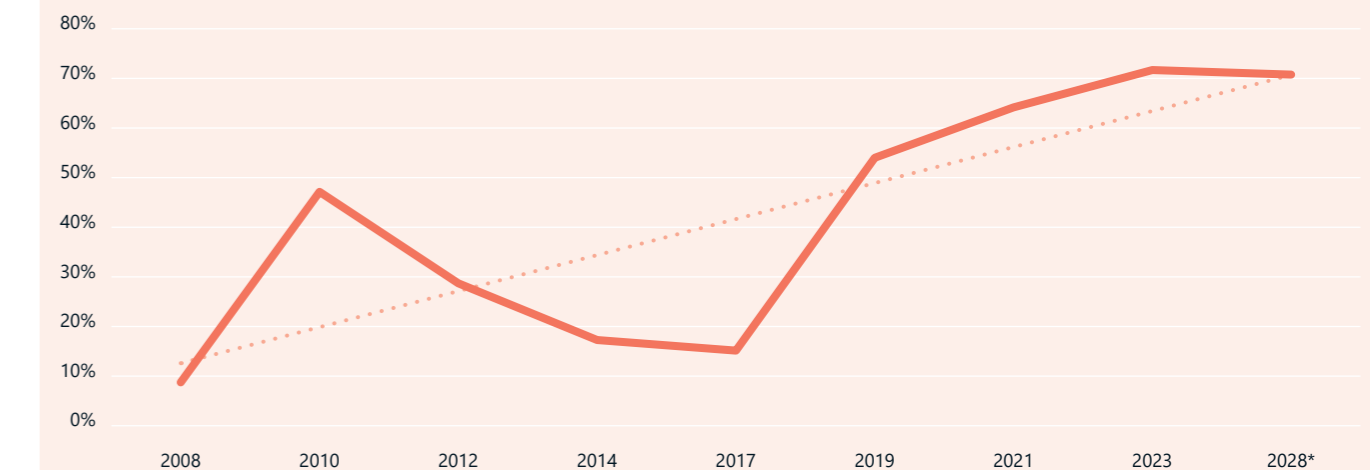
In de afgelopen 15 jaar stond het thema Duurzaamheid steeds vaker hoog op de agenda van FM-professionals. Waar dat in 2008 nog maar voor 9% van de respondenten gold, is dat in 2023 maar liefst 72%. In de tussenliggende periode kreeg het thema in 2010 opvallend veel prioriteit waarna de aandacht enigszins verslaptte. Toen werd voorspeld dat duurzaamheid als trend voorbij was: het zou standaard zijn binnen de bedrijfsvoering. Niets bleek minder waar: vanaf 2019 kreeg het thema jaar na jaar meer aandacht. Respondenten verwachten bovendien dat het thema ook over vijf jaar nog steeds even veel aandacht krijgt.

Een verklaring voor dit opvallende verloop kan liggen in het feit dat tien tot vijftien jaar geleden duurzaamheid vooral werd gemotiveerd vanuit rendement voor de

organisatie: financiële prikkels, lage energiekosten, subsidies. Ook werd een positief imago verwacht, zoals de uitstraling naar klanten en nieuw talent en de motivatie van medewerkers. Die argumenten verliezen na enige tijd misschien hun kracht. Tegelijk is de laatste jaren een veel sterker argument de drijvende kracht, namelijk het intrinsieke gevoel van urgentie om actief met duurzaamheid aan de slag te gaan. Er is een duidelijk besef dat er onomkeerbare biologische en klimatologische processen gaande zijn die grote gevolgen kunnen hebben. Ook FM-professionals voelen de verantwoordelijkheid om het tij te keren.

Facilitaire organisaties zetten in het kader van duurzaamheid het meest in op het reduceren van energieverbruik (85%), het reduceren van restafval en het hergebruiken van materialen (79%) en het aanbieden van vegetarische, al dan

DUURZAAMHEID IN TOP 3 FACILITAIRE THEMA'S



niet veganistische of biologische catering (47%). Daarnaast geven respondenten veel open antwoorden. Dat doet vermoeden dat organisaties zeer actief zijn op het thema duurzaamheid. Vaak gaat het om beperking van de uitstoot van CO₂, het gebruik van hernieuwbare energiebronnen en circulair (ver)bouwen of inkopen.

Het uiteindelijke doel van facilitaire organisaties is om met de inzet op duurzaamheid een positieve maatschappelijke bijdrage te leveren (87%). Ook het beter aansluiten op de primaire organisatiestrategie en het voldoen aan wet- en regelgeving zijn belangrijk. Om dat doel te bereiken en ook aan te tonen, is het belangrijk de impact van duurzaamheidsmaatregelen te meten. Circa 75% van de respondenten zegt dat zijn/haar organisatie dat inderdaad doet. Nog eens 24% zegt dat zijn/haar organisatie dat van plan is.

Hoe maak je het containerbegrip ‘duurzaamheid’ concreet

Voor meer dan zeventig procent van de respondenten in het Facility & Workplace Management marktonderzoek van 2023 is ‘duurzaamheid’ de belangrijkste trend. Dat is opnieuw een toename ten opzichte van een jaar eerder. Onder de oppervlakte van deze fraaie score blijkt het echter lastig te zijn om de vertaalslag te maken naar iets waar mensen binnen het facilitaire werkveld mee aan de slag kunnen.

Duurzaamheid is geen keuze, maar een noodzaak om als bedrijf of organisatie een positieve bijdrage aan de maatschappij te leveren, om als facilitaire aanbieder te kunnen blijven voldoen aan de wens van de klant die een duurzame dienstverlening eist en om (bottomline) te voldoen aan wet- en regelgeving. Geen bestaansrecht zonder duurzaamheid. Daar is iedereen het over eens.

Maar dan? “We hebben een mooie ambitie, maar wat is een goede vervolgstap?” Studenten in opleidingen voor Facility Management bijten met enige regelmaat hun tanden stuk op dergelijke onderzoeksvragen. Velen ervaren duurzaamheid als een (te) abstract containerbegrip. Het gaat om groene energie en beperking van CO₂-emissie. Dat zijn elementen

die nog betrekkelijk simpel meetbaar zijn. Maar het gaat ook om circulariteit, sociale duurzaamheid, gezonde voeding en biodiversiteit. Dan wordt het een stuk lastiger: “Dat is een uitdaging, maar wel een haalbare uitdaging. En als het niet moeilijk is, heb je geen echte uitdaging te pakken.”

Duurzaamheid vergt samenwerking en commitment. Ook daarvoor is operationalisering van doelstellingen nodig. Je moet elkaar immers begrijpen en elkaar op resultaten kunnen aanspreken. Je moet budget zien te krijgen en verantwoording afleggen in het licht van de strategie van het moederbedrijf. Pas als doelstellingen concreet zijn, kun je voortgang meten en resultaten vieren, ook in termen van marketing: “Als je geen sturing geeft aan ambities, blijft het te algemeen. Dan zie je bijvoorbeeld bij aanbestedingen dat inschrijvers aan het zwemmen zijn”. Met andere woorden: dan liggen ‘greenwashing’ en ‘windowdressing’ op de loer.

Maar je kunt het ook pragmatisch aanpakken: “Goed kijken wat de concurrentie doet qua duurzaamheid en dan net één stapje verder gaan. Dan ziet de organisatie ook de waardecreatie en is het opeens een stuk eenvoudiger om er budget voor te krijgen.”

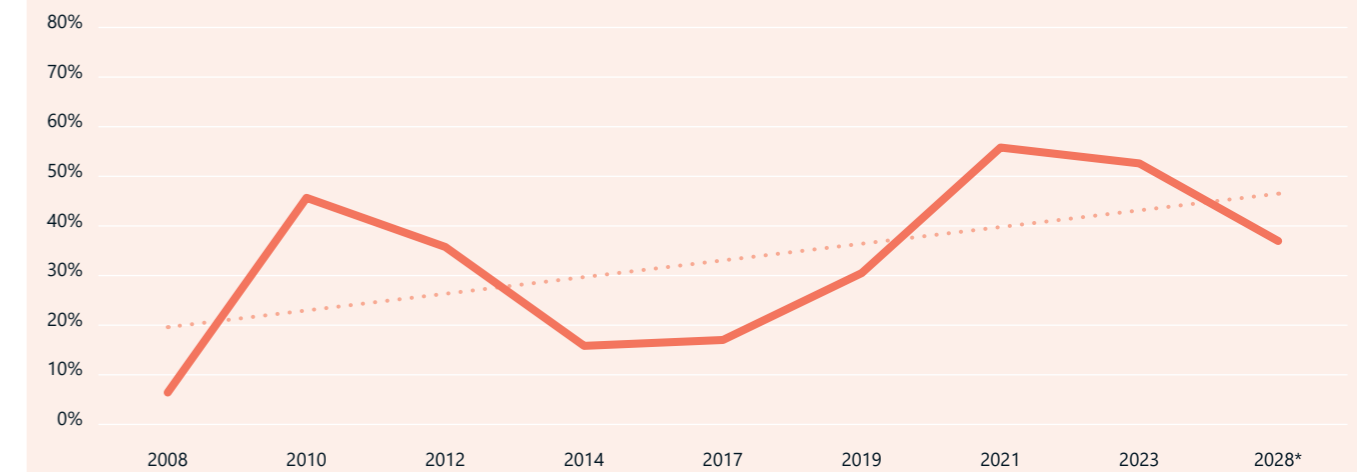
Wat zeggen de deelnemers aan de relatiedag van 14 februari 2023?

2 3.2.2. Toekomstbestendige werkomgeving (53%)

De toekomstbestendige werkomgeving is een thema dat al eerder populair was binnen de facilitaire sector. In 2010 plaatste 46% van de FM-professionals dit thema in de top-3. Destijds onder de noemer van Het Nieuwe Werken. Na een periode van mindere relevantie is het thema weer helemaal terug: 53% van de respondenten noemt het nu als één van de belangrijkste aandachtsgebieden. Ditmaal onder de noemer hybride werken.

Facilitaire organisaties willen met een toekomstgerichte visie op de werkomgeving met name beter aansluiten op de manier van werken in de organisatie, aantrekkelijk zijn voor (nieuw) personeel en mee kunnen bewegen met veranderingen in de toekomst. Er lijken voldoende producten en diensten te zijn om met dit thema aan de slag te gaan. Het vertalen van strategische organisatiedoelstellingen naar een visie op de werkomgeving blijft echter lastig. De onzekerheid over de toekomstige huisvestingsbehoefte wordt daarbij als grootste uitdaging gezien. De vraag naar facilitaire diensten is onzeker en het afsluiten van contracten moeilijk.

TOEKOMSTBESTENDIGE WERKOMGEVING IN TOP 3 FACILITAIRE THEMA'S



3 3.2.3. Wendbaarheid (43%)

Om succesvol te blijven, moeten bedrijven en organisaties snel kunnen inspelen op veranderende marktomstandigheden. Ook organisatorisch moeten zij het vermogen hebben om snel van te koers veranderen. Facility management moet kunnen meebewegen: in concepten, in dienstverlening én in formatie.

Ten opzichte van afgelopen jaren is het thema Wendbaarheid belangrijker geworden. Dit is naar verwachting van de professionals die in 2019 meededen aan het onderzoek. Ruim 41% voorspelde toen dat in 2024 wendbaarheid in de top 3 van belangrijke trends en ontwikkelingen zou staan, terwijl dat destijds nog maar 27% was. Een accurate voorspelling want in 2023 blijkt circa 43% dit ook daadwerkelijk als belangrijk thema gekozen te hebben. In het marktonderzoek van 2017 werd al gesteld dat bedrijven in staat moeten zijn om zich aan

te kunnen passen willen ze succes vol zijn en blijven: “Wie zich vasthoudt aan het bestaande wordt met uitsterven bedreigd”. De facilitair professional lijkt zich sindsdien te beseffen dat wendbaarheid nodig is. Al is het te betwisten of men destijds al kon voorspellen wat die wendbaarheid voor hun organisatie zou betekenen. In relatie tot dit thema werden toen agile, scrum en lean genoemd. Nu ligt dat meer in de lijn van flexibiliteit; diensten kunnen aanpassen naar de behoefte van de organisatie. Zeker niet alleen gedreven door de pandemie die in 2020 in Europa opdook, maar ook door snel ontwikkelende technologieën en de geopolitieke spanningen. Dit geldt zowel voor opdrachtgevers als leveranciers. Beiden dienen een commercieel of maatschappelijk doel en wensen zowel lange termijn continuïteit als kwaliteitsverbetering. Echter, de definitie van die kwaliteit kan verschillen. Wendbaarheid is voor hen allen van belang om relevant te blijven voor haar klant of afnemer.

FM-professionals lijken zich te realiseren dat wendbaarheid nodig is. Facilitaire organisaties hopen met name hun huisvesting flexibel te kunnen organiseren zodat deze mee kan bewegen met de klantvraag (75%). Maar ook het kunnen aanpassen van interne werkwijzen en processen blijkt belangrijk. De grootste uitdaging ligt op het gebied van samenwerking. Specifiek gaat het om het realiseren van flexibiliteit in contracten en afspraken met samenwerkingspartners (67%). Andere uitdagingen zijn het gebrek aan kennis en vaardigheden om dit onderwerp op te pakken (49%) en de beschikbare tijd om aan dit onderwerp te besteden (47%).

Met betrekking tot vastgoed is het organiseren van wendbaarheid risicovol. Het kenmerk van vastgoed is immers dat het statisch is: zowel de gebouwen als de vaak langdurige contractafspraken. De ‘bricks’ (ofwel de plek waar mensen samenkomen) dragen bovendien sterk bij aan de ‘beloning’ (ofwel de mate waarop medewerkers zich bij hun organisatie betrokken voelen). Samen met de grote investeringen die de kantooromgeving vraagt, maakt dat organisaties vaak terughoudend zijn om op dit gebied grootse en verstrekkende veranderingen door te voeren. Organisaties kiezen liever voor hoge, voorspelbare lasten dan voor onzekerheid. Dat geldt ook voor het afstoten van overcapaciteit.

Wendbaarheid = de intentie om samen te werken

Organisaties moeten wendbaar zijn om relevant te blijven.

Meer dan ooit. Facility management moet die wendbaarheid mogelijk maken. Op de ranglijst van belangrijkste onderwerpen stijgt dit thema dan ook met stip. Maar tussen droom en daad staan contracten in de weg en lastige aanbestedingsregels.

Tot achter de komma vastleggen welke facilitaire diensten precies worden geleverd, past niet meer bij wat organisaties nodig hebben. Zo'n contract is gestold wantrouwen. In de praktijk komt een organisatie er te vaak achter dat de panelen schuiven waardoor een contract al snel niet meer past. De coronacrisis heeft ons op dit gebied veel geleerd. Opeens waren contracten niet meer adequaat: “De volgende crisis dient zich alweer aan. Die voelen we nog niet zo, maar die komt wel. Zijn we klaar om straks weer mee te bewegen?”

In een relationeel contract waarin vooral de samenwerking wordt beklonken, zonder cijfers achter de komma, krijgen creativiteit en ondernemerschap meer kans. Dilemma: “In de basis hebben we teveel regels vastgesteld. Die maken het lastig om wendbaar te zijn.” Vooral bij beursgenoteerde ondernemingen en bij organisaties die onder de Europese aanbestedingsregels vallen,

is de ruimte om buiten de lijntjes te kleuren, beperkt, zeggen de deelnemers aan de relatiedag: “Zolang juristen buiten de deur blijven, kun je krijgen wat je wilt hebben.”

Wendbaarheid is de intentie om samen te werken. Van leveranciersmanagement naar relatiemanagement, gebaseerd op partnership en vertrouwen. Aan voorkant van een aanbesteding moet je meer investeren. Daar begint het formuleren van een opdracht en op dat moment schep je de voorwaarden voor wendbaarheid: “Als branche zijn we inmiddels best goed om sla's en kip's te definiëren. Maar wat als je geen 8 haalt, maar een 7? Hoe ga je daar dan mee om? Dat heeft met samenwerkingsafspraken te maken.”

Je hoeft natuurlijk niet alles in een relationeel contract te gieten. Er zijn heel veel deals waarvoor een pure transactionele overeenkomst volstaat. Maar zoek je naar wendbaarheid, dan moet je afspraken maken over samenwerking. Gelijkwaardig. Met een wendbare leverancier én een wendbare opdrachtgever. Het gaat erom schouder aan schouder waarde in de keten te organiseren: “Daarin moeten we elkaar in de branche uitdagen: doen we de goede dingen en doen we die goed?”

Wat zeggen de deelnemers aan de relatiedag van 14 februari 2023?



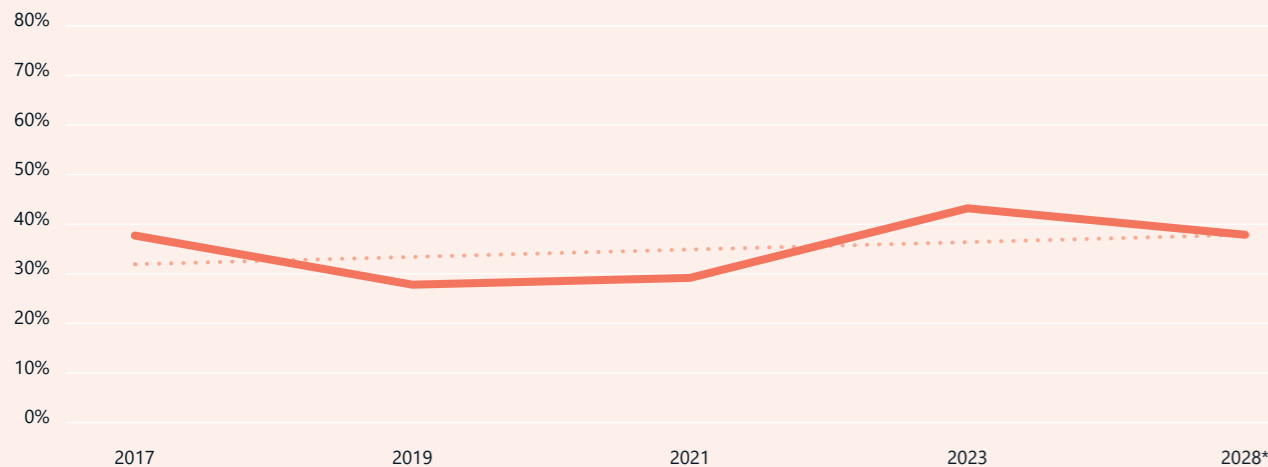
3.2.4. Samenwerking tussen opdrachtgever en leverancier (22%)

De aandacht voor het thema Samenwerking is significant toegenomen ten opzichte van het onderzoek van 2021. Dat zou te maken kunnen hebben met de kanteling van machtsposities in de markt. Leveranciers hebben steeds meer te zeggen gezien de schaarste in middelen, materialen en arbeidskrachten. Daardoor wordt het steeds belangrijker om bewuste keuzes te maken met wie er samengewerkt wordt, in deze samenwerking te investeren en in sommige gevallen partnerschappen op te zetten.

Als belangrijke aandachtspunten voor een goede samenwerking worden genoemd: samenwerking in de keten (54%), de samenwerkingsrelatie (51%), monitoring van leveranciersprestaties (49%) en de contractafspraken (43%).

De grootste uitdagingen liggen op het gebied van communicatie en het vormen van een samenwerkingsstrategie. Om in een samenwerkingsrelatie verder te komen, is het essentieel een open gesprek te voeren en de belangen op tafel te (durven) leggen.

WENDBAARHEID IN TOP 3 FACILITAIRE THEMA'S



3.2.5. Technologie (22%)

De inzet van technologie werd in 2017 aangemerkt als het belangrijkste thema voor FM-professionals. Inmiddels dringen andere thema's om voorrang. Maar dat betekent niet dat technologie onbelangrijk is. Integendeel. Respondenten verwachten voor de nabije toekomst nieuwe aandacht voor dit onderwerp.

Dit jaar gaat het bij dit thema vooral over het meten van bezetting en benutting van panden. Dat hangt waarschijnlijk samen met uitdagingen omtrent hybride werken, duurzaamheidsambities, de huidige vastgoedmarkt en economische marktomstandigheden (zoals de energieprijzen). Op langere termijn (2028) gaat het vooral om big data en internet of things, zo verwachten de respondenten. Bijvoorbeeld de inzet van data om de klantvraag te kunnen voorspellen of de inzet van sensoren in gebouwen (internet of things).

Een belangrijke uitdaging voor organisaties is om kennis en vaardigheden op dit gebied te vergroten. Tijdens een verdiepend gesprek gaven leveranciers aan dat technologie veel investeringskracht vraagt. Zij zijn immers degene die voorop moeten lopen in de ontwikkeling van technologie; afnemers verwachten dat van hen. Niet voor niets scoort dit onderwerp bij leveranciers hoger (29%) dan bij facilitair managers (circa 20%).

Welke technologieën zijn volgens u voor facilitaire organisaties de komende vijf jaar het meest relevant?

Antwoord	Percentage
Augmented en virtual reality: bijvoorbeeld het organiseren van virtuele ontmoetingen	17%
Big data: bijvoorbeeld inzet van data om de voorspelbaarheid van de klantvraag te vergroten	83%
Biometrie: bijvoorbeeld gezichtsherkenning inzetten bij beveiliging	7%
Cloud computing: bijvoorbeeld gebruik van samenwerkingstools als OneDrive of Sharepoint	17%
Internet of things: bijvoorbeeld de inzet van sensoren in uw gebouw	79%
Kunstmatige intelligentie: bijvoorbeeld inzet van gebruikersinterface	14%
Robotica: bijvoorbeeld inzet van robots bij de receptie	24%

Wat wil uw facilitaire organisatie primair bereiken met de toepassing van (innovatieve) technologie?

Antwoord	Percentage
Aansluiting bij beleid van de moederorganisatie (primaire proces)	21%
Beter te weten waar iedereen zich bevindt	3%
Het meten van de bezetting en benutting	48%
Bieden van een kwalitatief betere werkplek	38%
Minder energieverbruik en/of duurzaamheid	38%
Bijdragen aan aantrekkelijk werkgeverschap	31%
Efficiënter ruimtegebruik	38%
Kostenbesparing op de lange termijn	21%
Gebruikersbeleving verbeteren	31%
Efficiënter onderhoud van installaties	14%
Imago van organisatie verbeteren	3%

Wat zijn voor uw facilitaire organisatie de grootste uitdagingen op het vlak van technologie?

Antwoord	Percentage
Strategie: het bepalen van een strategie/beleid voor de toepassing van technologie	35%
Urgentie: er is onvoldoende urgentie om technologie toe te passen	14%
Onzekerheid over toekomstige behoeften	17%
Kosten: het vrijmaken van voldoende middelen om aandacht te besteden aan dit onderwerp	41%
Tijd: het vrijmaken van voldoende tijd in het team om aandacht te besteden aan dit onderwerp	21%
Kennis en vaardigheden: de juiste kennis en vaardigheden binnen het team om dit onderwerp op te pakken	45%
Samenwerking met andere afdelingen zoals HR en IT	35%
Privacy en veiligheid: onduidelijkheid over data-veiligheid	35%
Aanbod: in de markt kan ik niet de juiste producten of diensten vinden	10%



Er is nog veel méér mogelijk dan wat we nu omarmen

Jaar op jaar krijgt de inzet van moderne (data)technologie minder specifieke aandacht van de FM-professional. Heeft het niet de impact waar we op rekenden? Heeft IT een te grotere broek aangetrokken? Of is de toepassing ervan inmiddels mainstream, waardoor facilitair managers de ruimte hebben om zich op andere trends te richten?

De hoge verwachtingen van 'FM in je broekzak' zijn de laatste jaren getemperd. Bespeuren we teleurstelling? Technologie is minder rocket science gebleken. Minder spannend. Meer realiteit. "Tien jaar geleden had je het over baanbrekende innovaties. Nu heb je het over toepassen van brondata." De coronacrisis kwam er overheen. Online ontmoeten en vergaderen raakte supersnel ingeburgerd. Een app om een werkplek op kantoor te reserveren is niet bijzonder meer. En zo komt het dat de toepassing van technologie uit de 'top of mind' van facilitair managers is gevallen.

Maar is een lagere score reden voor ongerustheid? Missen we kansen? Moeten er alarmbellen afgaan? Ja, zeggen sommigen:

Wat zeggen de deelnemers aan de relatiedag van 14 februari 2023?

"Technologie is complex en moeilijk inwisselbaar. Wij willen niet dat een serviceprovider aan 'onze' middelen gaat knutselen."

En: "Het gaat om de data. Ik wil daar zelf over beschikken om daarmee de koppeling met het primaire proces te kunnen leggen." Nee, zeggen anderen: "Met data alleen kun je niks. Pas als je de juiste vragen stelt en verbanden kunt leggen ontstaat inzicht." En: "Als je data bij de provider laat, kan die er veel meer in zien dan wanneer je het bij jezelf houdt. Die kan informatie vergelijken met ontwikkelingen in de markt."

Kortom: het vergt goede samenwerking tussen leveranciers en opdrachtgevers om data voor je te laten werken. Om het primaire bedrijfsproces zo goed mogelijk met data te ondersteunen. En als je dat doortrekt: samenwerking tussen leveranciers, opdrachtgevers en consumenten. Technologie is een middel om doelen op het gebied van wendbaarheid of toekomstbestendigheid te realiseren: "Het gaat bovendien niet alleen om data. Er is nog veel méér mogelijk als we de data beter weten te doorgronden. Organisaties moeten zich de vraag stellen wat zij met datatechnologie willen bereiken."

Wat zegt ChatGPT?

Wat zijn de grootste uitdagingen op gebied van het implementeren van nieuwe technologieën in de facility management markt? Deze vraag stelden we aan ChatGPT, de AI-vraagbaak van dit moment.

"Er zijn verschillende uitdagingen op het gebied van het implementeren van nieuwe technologieën in de facility management markt, waaronder:

- 1. Kosten: Het implementeren van nieuwe technologieën kan een aanzienlijke investering vergen, en de kosten kunnen nog verder oplopen als er speciale infrastructuur nodig is om de technologie te ondersteunen. Het is daarom belangrijk om de kosten en het budget goed in kaart te brengen en een duidelijke ROI te verwachten.*
- 2. Integratie met bestaande systemen: Facility managementbedrijven werken vaak met verschillende systemen en technologieën die al in gebruik zijn. Het integreren van nieuwe technologieën met deze bestaande systemen kan complex zijn en vereist mogelijk extra maatwerk en technische ondersteuning.*
- 3. Veiligheid: Nieuwe technologieën kunnen beveiligingsrisico's met zich meebrengen. Facility managementbedrijven moeten er zeker van zijn dat de nieuwe technologieën die ze implementeren, de gegevens van klanten en werknemers beschermen en voldoen aan alle relevante privacy- en beveiligingsvoorschriften.*

- 4. Veranderingsmanagement: Het implementeren van nieuwe technologieën kan een verandering in bedrijfsprocessen en werkwijzen vereisen. Facility managementbedrijven moeten ervoor zorgen dat werknemers getraind zijn om de nieuwe technologieën te gebruiken en dat er ondersteuning beschikbaar is om eventuele uitdagingen op te lossen.*
- 5. Leveranciersbeheer: Facility managementbedrijven moeten samenwerken met technologiepartners en leveranciers om de juiste oplossingen te kiezen en de implementatie van nieuwe technologieën te coördineren. Dit kan een uitdaging zijn, vooral als er meerdere leveranciers betrokken zijn bij de implementatie. Het is belangrijk om goede afspraken te maken en duidelijke verwachtingen te hebben van alle betrokken partijen."*

Het is best een accurate omschrijving van wat ons bezighoudt. Tegenwoordig kunnen we de uitdagingen in ons vakgebied dus met één vraag aan een chatbot van het web plukken. Maar de implementatiekracht van technologie helaas, of... gelukkig, nog niet. Ons vak blijft mensenwerk!



3.2.6. Vitaliteit en gezondheid (21%)

Organisaties hopen met de inzet op dit thema de gezondheid en de inzetbaarheid van hun medewerkers te vergroten. Niettemin krijgt het thema significant minder aandacht van FM-professionals in vergelijking tot de resultaten die we in 2021 rapporteerden (-13,5%). Dit lijkt tegenstrijdig.

De grootste uitdaging bij facilitaire opdrachtgevers is om voldoende financiële middelen vrij te maken en aandacht te besteden aan het thema Vitaliteit en gezondheid. Terwijl zowel externe adviseurs als leveranciers aangeven dat de grootste uitdaging in het uitvoeren van facilitaire opdrachten de beschikbaarheid van personeel is. Kunnen facilitaire organisaties dan te weinig impact maken op de vitaliteit van medewerkers? Of ligt deze verantwoordelijkheid elders, bijvoorbeeld bij HR?

Het kantoor is gezond; nu de thuiswerkplek nog

De aandacht van facilitaire organisaties voor het thema 'Vitaliteit en gezondheid' neemt af. In de afgelopen jaren hebben we in kantoren een enorme inhaalslag gemaakt. Maar het kantoor is niet meer de primaire vitaliteitsdrager. De thuiswerkplek komt steeds nadrukkelijker in beeld. Daar weten we nog niet goed raad mee.

Diergaarde Blijdorp ging uitsluitend nog vegetarisch eten in het restaurant serveren. Zonder overleg. Het duurde enige tijd voor het iemand opviel en het leidde niet tot klachten. Investeren in vitaliteit en gezondheid is de laatste jaren vanzelfsprekend geworden. Je kunt gerust zeggen dat de meeste kantoren tegenwoordig gezond zijn. We hebben ergonomische werkplekken. Gezonde catering is de norm. Lunchwandelen is gewoon. Traplopen wordt bevorderd. Er is veel aandacht voor groen, licht, geluid (stilte) en verse lucht. Zijn we dus klaar? "Het was lange tijd een prioritair thema voor FM. Nu blijft het een prioritair thema voor FM, HR en ICT gezamenlijk."

Inmiddels vinden we de grootste bedreiging voor gezondheid en vitaliteit niet op kantoor, maar thuis. "Je ziet het

ziekteverzuim toenemen naarmate meer mensen thuiswerken. Mensen gaan niet naar buiten, nemen te weinig pauze en hebben slecht meubilair." Sommige organisaties hebben de verantwoordelijkheid voor de inrichting van de thuiswerkplek bij de werkgever gelegd. Maar hoe veranker je dat juridisch? Voor facilitaire organisaties ligt daar de nieuwe uitdaging. Maar ook een nieuw dilemma: "Het blok privé wordt steeds groter, maar je gaat niet bij mensen thuis de lunch serveren. Mensen willen niet betutteld worden."

De vraag is, wat je als facilitaire organisatie kunt doen. "De vragen worden wel gesteld, maar de antwoorden zijn er nog niet." Het gaat ook om de mentale gezondheid van medewerkers en de betrokkenheid 'beloning' bij de organisatie. Dat is meer HR-vraagstuk. Zo is vitaliteit een verantwoordelijkheid van de gehele organisatie. "Maar HR of de vitaliteitsexpert zitten vaak niet bij ons aan tafel. Je wilt dat mensen gezond blijven, of ze nu thuis werken of op kantoor." Als het gaat om vitaliteit op de thuiswerkplek is er nog een lange weg te gaan.

Wat zeggen de deelnemers aan de relatiedag van 14 februari 2023?



3.2.7. Kostenmanagement (22%)

Kostenmanagement is voor 22% van de respondenten een prioritair aandachtsgebied. Daarbij gaat het om een besparingsdoelstelling (ruim 65%), het beter voorspellen van uitgaven en investeringen (51%) en het inzichtelijk maken van kosten door middel van monitoring (47%). Veel minder gaat het om de verantwoording van kosten (22%).

FM-professionals krijgen steeds vaker te maken met incidentele uitgaven als gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen zoals inflatie en de impact van corona. De grootste uitdaging op het gebied van kostenmanagement wordt dan ook de onvoorspelbaarheid van kosten genoemd. Een andere uitdaging is het vertalen van doelstellingen, zoals een besparingsdoel, naar realisatie (bijvoorbeeld werkelijke besparingen).

3.2.8. Klantgerichtheid (19%)

Klantgerichtheid is lang één van de belangrijkste aandachtsgebieden van FM-professionals geweest. De laatste jaren daalt de prioriteit. Organisaties verwachten dat door klantgerichte facilitaire dienstverlening en het verbeteren van het producten- en dienstenaanbod de klanttevredenheid van eindgebruikers omhoog gaat (60%). Anderen verwachten dat een klantgerichte facilitaire dienstverlening leidt tot een hogere productiviteit van medewerkers (40%).

Veel respondenten in het onderzoek vinden het moeilijk om voldoende tijd en aandacht aan klantgerichtheid te besteden (48%). Ook het verwachtingsmanagement wordt genoemd als een lastige uitdaging (46%). Daarmee wordt bedoeld op de communicatie over welke dienstverlening wel en niet mogelijk is.

3.2.9. Sociaal werkgeverschap en opdrachtgeverschap (12%)

Voor 12% van de respondenten is sociaal werk- en opdrachtgeverschap een belangrijk aandachtsgebied. De meeste organisaties verwachten dat zij hierdoor een goede werkgever kunnen zijn (85%). Andere motieven zijn het leveren van een maatschappelijke bijdrage (54%) en het creëren van gelijke kansen (42%).

Uitdagingen om systematisch met dit thema aan de slag te gaan zijn het vrijmaken van voldoende tijd en de beschikbaarheid van voldoende kennis.

3.2.10. Integraliteit (10%)

Met integraliteit, het nauw(er) samenwerken met ondersteunende afdelingen zoals vastgoed, ICT en HR, verwachten FM-professionals beter aan te kunnen sluiten op de strategische klantvraag, de klanttevredenheid te verhogen en betere kwaliteit te leveren. Denk daarbij aan één contactpunt voor alle vragen en meldingen. Om dit voor elkaar te krijgen is onderlinge afstemming (tussen afdelingen) van gelijke doelen en ambities de grootste uitdaging. Dit heeft ook te maken met de uitdaging om systemen en bedrijfsprocessen op elkaar te laten aansluiten.

Door een steeds kleinere groep wordt integraliteit echter aangemerkt als belangrijke trend. Dat is opvallend, vooral ook omdat tijdens de coronaperiode ondersteunende afdelingen juist (nog meer) werden gedwongen om samen te werken. Is integraliteit tot het bewustzijn doorgedrongen en een vanzelfsprekendheid geworden waardoor het niet meer als trend wordt benoemd?

Zonder volwassenheid geen integraliteit

Het geeft te denken dat integraliteit als thema slecht scoort in het aandachtsveld van FM-professionals. Zien we niet dat organisaties meer bereiken als alle ondersteunende afdelingen hun doelen en ambities afstemmen? Of lukt het ons niet de vertaalslag naar de praktijk te maken? Integraliteit is een vorm van volwassenheid.

In coronatijd werd de samenwerking opgezocht. Kennelijk was het gemeenschappelijke doel voor iedere ondersteunende afdeling volstrekt duidelijk en eenduidig: de boel draaiende houden. "Een reserveringssysteem voor werkplekken? Is dat HR, FM of IT? Doet er niet toe, we zijn er alle drie van." Onder druk wordt alles vloeibaar. Maar na corona is iedereen weer op z'n eiland gaan zitten. Of is dat te gechargeerd?

"We zien allemaal de waarde in van integraliteit, maar zien we de urgentie?" Het is de uitdaging om vastgeroeste patronen

Wat zeggen de deelnemers aan de relatiedag van 14 februari 2023?

los te maken. De coronaperiode heeft geholpen, maar verdere stappen zijn lastig te zetten: "We voeren bijvoorbeeld nog niet het gesprek over verbreding van de werkplek. We kijken wel naar de facilitaire klantreis in onze kantoorgebouwen, maar we trekken dat niet door naar HR en ICT en ook te weinig naar de werkplek buiten kantoor." Integraliteit begint met overeenstemming over doelen, ambities en strategie: "Ken je de doelen van jouw organisatie? Kun je die doortrekken naar je eigen facilitaire afdeling? In heel veel beleidsstukken is de alignment wel in de silo's te zien, maar niet horizontaal, tussen de silo's."

Integraliteit is ook een kwestie van organisatiecultuur en van volwassenheid. "Als je de basis onvoldoende op orde hebt, heeft het weinig zin om bovenin de piramide van Maslov te werken aan het afstemmen van ambities." Maar wie de 'war on talent' wil winnen, zal wel moeten.



3.3. Onderlinge verschillen

De facilitaire markt is niet homogeen. De verschillende doelgroepen en sectoren kennen verschillende prioritaire aandachtsgebieden.

3.3.1. Verschillen naar doelgroep

Opmerkelijk is dat opdrachtgevers, leveranciers en adviseurs dezelfde trends in de top-3 zetten: Duurzaamheid, Toekomstbestendige werkomgeving en Wendbaarheid. Klein verschil: opdrachtgevers vinden een Toekomstbestendige werkomgeving iets belangrijker. Voor leveranciers is dat Wendbaarheid. Meer in het bijzonder zien we dat hbo-studenten in dit vakgebied in nog grotere meerderheid vinden dat Duurzaamheid het belangrijkste thema is. Ook hechten zij meer waarde aan Technologie en Klantgerichtheid. Docenten van facilitaire opleidingen hechten, anders dan de markt, meer waarde aan het thema Vitaliteit en gezondheid.



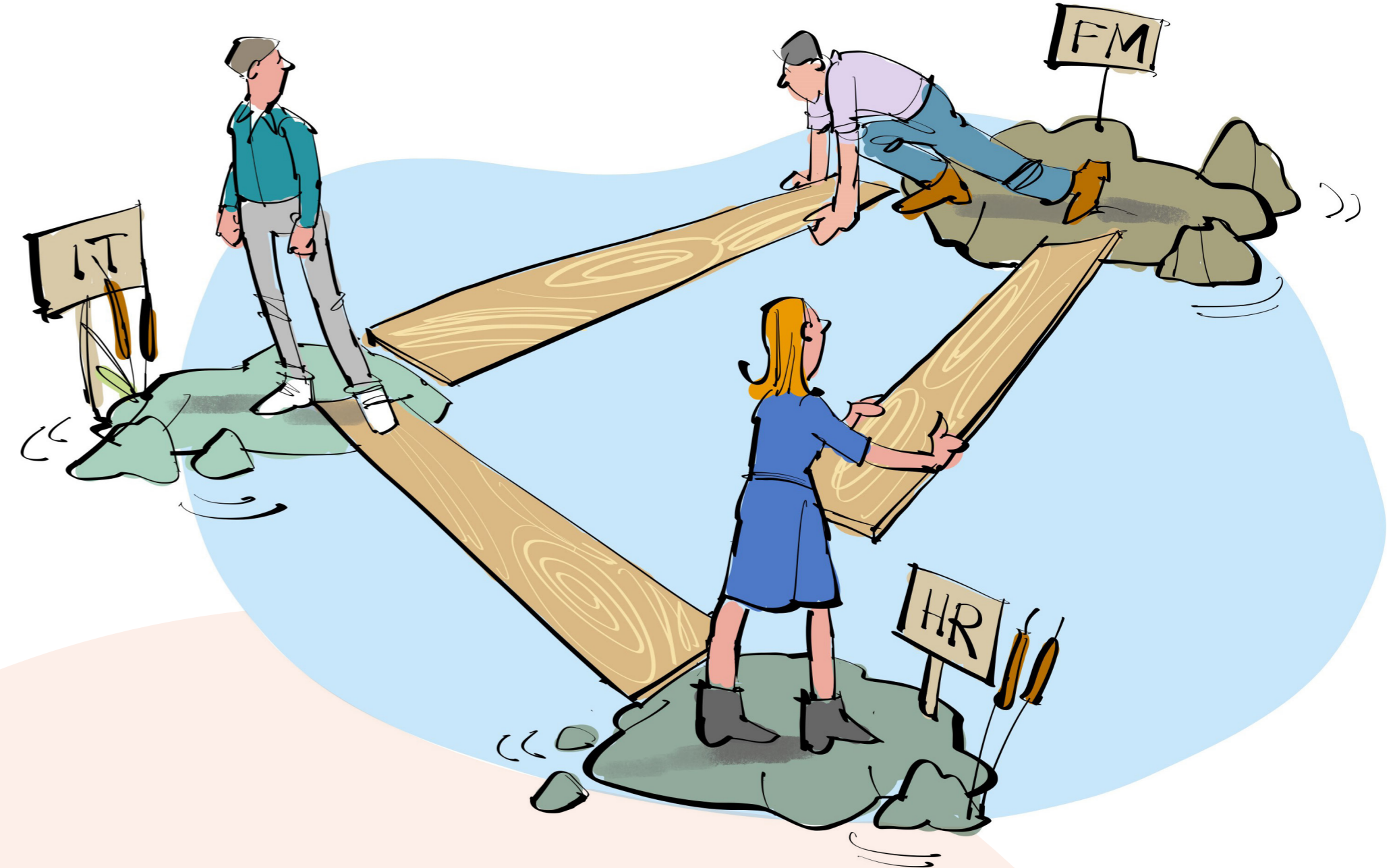
3.3.2. Verschillen naar sector

In alle sectoren staat Duurzaamheid bovenaan. Uitzondering is de sector Energie & Utiliteit. Hier staat Duurzaamheid op de tweede plaats. Ook een Toekomstbestendige werkomgeving behoort in alle sectoren tot de belangrijkste aandachtsgebieden. De enige uitzondering hier is de sector Horeca & Toerisme. Ook Wendbaarheid wordt in de meeste sectoren tot de belangrijkste ontwikkelingen gezien.

Technologie wordt als één van de belangrijkste thema's in de onderwijssector genoemd. Niet verrassend wint dit thema ook terrein in de sector Techniek, media en telecom. Kostenmanagement wordt specifiek genoemd in de sector Gezondheidszorg (cure en care). Vitaliteit en gezondheid zien we alleen in de sector Retail en groothandel terug in de top-3.

In de sector Transport en logistiek is onvoldoende response verzameld om een betrouwbare uitspraak te doen.

TOP 3 PER SECTOR						
	Bouw	Energie en utiliteit	Financiële dienstverlening	Gezondheidszorg (care)	Gezondheidszorg (cure)	Horeca en toerisme
1	Duurzaamheid	Toekomstbestendige werkomgeving	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid
2	Toekomstbestendige werkomgeving	Duurzaamheid	Toekomstbestendige werkomgeving	Wendbaarheid	Kostenmanagement	Wendbaarheid
3	Wendbaarheid	Wendbaarheid	Wendbaarheid	Toekomstbestendige werkomgeving Kostenmanagement	Toekomstbestendige werkomgeving	Klantgerichtheid
	Industrie	Onderwijs	Overheid	Semi-overheid	Retail en groothandel	Techniek, media en telecom
1	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid
2	Toekomstbestendige werkomgeving	Toekomstbestendige werkomgeving	Toekomstbestendige werkomgeving	Toekomstbestendige werkomgeving	Toekomstbestendige werkomgeving	Toekomstbestendige werkomgeving
3	Klantgerichtheid	Technologie	Wendbaarheid	Wendbaarheid	Vitaliteit en gezondheid	Technologie



Verantwoording

Dit is de tiende editie van het Facility & Workplace Management marktonderzoek. Een jubileumjaar waarin organisatieadviesbureau TwynstraGudde en FMN opnieuw hebben samengewerkt in de totstandkoming van het onderzoek. Kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden zijn toegepast om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de facilitaire markt in Nederland.

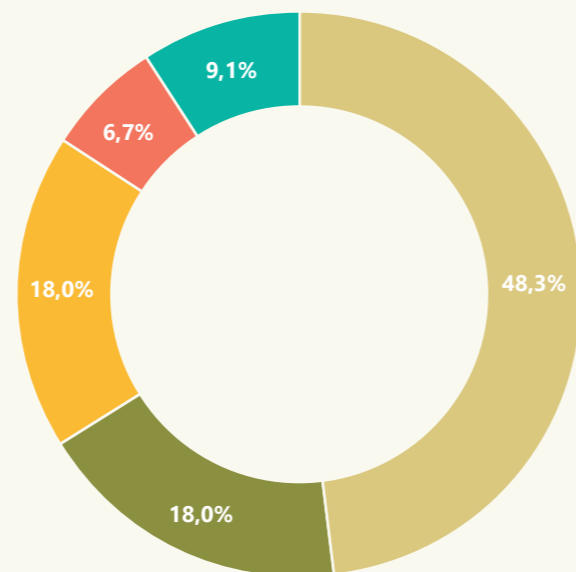
Onderzoek trends en ontwikkelingen

Trends en ontwikkelingen zijn in beeld gebracht op basis van een enquête onder FM-professionals. Via een online tool is in de periode 7 december 2022 tot en met 20 januari 2023 een vragenlijst beschikbaar gesteld ten behoeve van het onderzoek. Contacten in het werkveld zijn actief benaderd om de vragenlijst te beantwoorden. Verder is gebruik gemaakt van het sociale platform LinkedIn om FM-professionals te bereiken.

De vragenlijst voor deze enquête bevatte een aantal beginvragen die aan iedere respondent zijn gesteld, gevolgd door eventuele specifieke vragen per doelgroep. Per doelgroep is gekeken naar vraagstelling, relevantie en eventuele verdiepende vragen. Hierdoor kunnen er kleine afwijkingen in vraagstelling en hoeveelheid vragen voorkomen bij de verschillende groepen. De vragenlijst bestaat voor 98% uit meerkeuzeopties met de mogelijkheid om te kiezen voor de optie 'anders'. Hierdoor kregen de respondenten de mogelijkheid om naar wens een aanvulling of andere richting te definiëren. Per trendvraag waren er respectievelijk één, twee of drie antwoordopties mogelijk. Dit maakt dat er een zo betrouwbaar mogelijk gemiddelde kan worden bepaald.

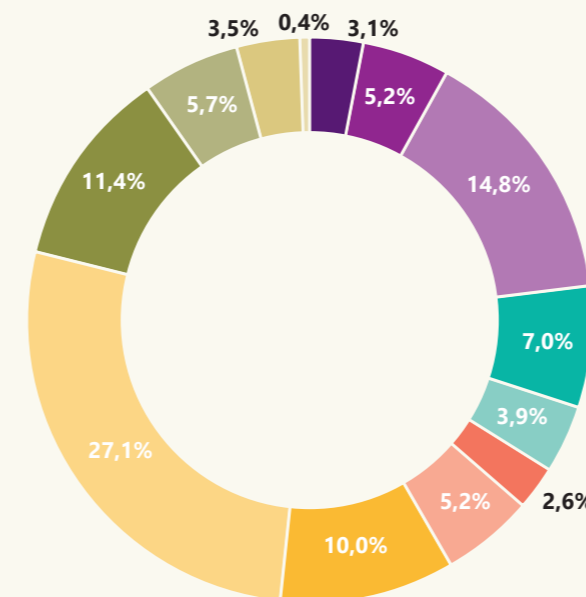
In totaal hebben 535 respondenten de vragenlijst ingevuld afkomstig uit vijf doelgroepen en dertien te onderscheiden sectoren.

WAAR BENT U WERKZAAM?



- Facilitaire afdeling als manager, adviseur of in een andere functie
- Adviesbureau als facilitair adviseur
- Leverancier in de facilitaire markt
- Onderwijsinstelling als docent
- Ik ben student

IN WELKE SECTOR BENT U WERKZAAM?



- Bouw
- Energie en utiliteit
- Financiële dienstverlening
- Gezondheidszorg (care)
- Gezondheidszorg (cure)
- Horeca en toerisme
- Industrie
- Onderwijs
- Overheid
- Semi-overheid
- Retail en groothandel
- Techniek, media en telecom
- Transport en logistiek*

* De respons in de sector Transport en logistiek is te klein om over die sector betrouwbare uitspraken te doen.

Relatiedag

Om de uitkomsten van de vragenlijst te toetsen is op 14 februari 2023 een relatiedag georganiseerd op het kantoor van TwynstraGudde in Amersfoort. De deelnemers vertegenwoordigden leveranciers, facilitair managers, adviseurs en professionals die facility management in het onderwijs aanbieden of onderzoeken. Zij zijn werkzaam in of gericht op de facilitaire markt. Door in twee deelsessies in gemixte samenstelling het gesprek aan te gaan over de uitkomsten van het onderzoek is meer inzicht verkregen

vanuit de diverse invalshoeken. Rond zes thema's zijn impressies van deze dag in deze publicatie opgenomen.

Aan de relatiedag is deelgenomen door: Jan Klein Goldewijk (Essent), Harm van den Boogaard (FMHaaglanden/FMN), René Laheij (Enexis), Renate Rijbroek (Provincie Zuid-Holland), Sander Molegraaf (Provincie Zuid-Holland), Frank Baetens (Albeda), Monique van Kerkvoorde (Albeda), Diedrik Broekman (ABN AMRO), Lisette de Reus (Compass Group), Renske

van der Heide (TOPdesk/FMN), Gonjo Beuken (CSU), Rogier Verbeek (Flexim), Sander Blom (Vebego Facility Solutions/Yask), Jelle van der Kluit (CBRE), Frederik van Steenberghe (Ynno), Yvet Brummeluis (Ynno), Chantal Spruit (Zelfstandige duurzaamheid), Bart Mak (VFM), Herman Kok (Wageningen University & Research / Shign), Johan Tjoelker (Hogeschool InHolland), Hester van Sprang (Hogeschool Saxion/MeerWaarde), Arrien Termaat (Hogeschool Saxion/MeerWaarde), Sara Steenkamp (Hogeschool InHolland) en Jorcho van Vlijmen (Haagse Hogeschool).

De facilitators van de dag waren Froukje Terpstra, Jesse Manenschijn-Ghuijs, Nanda van Rijn-Koppers en Corinna van Diepen-Knegjens (allen TwynstraGudde).

Marktonderzoek

De ontwikkelingen op de verschillende facilitaire deelmarkten zijn onderzocht volgens een methodiek die ook in de vorige edities is gehanteerd. Iedere deelmarkt is onderzocht op een vast aantal aspecten: omzet, personeel, aantallen, eventuele groei en voor de specifieke branche belangrijke trends en ontwikkelingen. De gegevens zijn verzameld en gebundeld met behulp van facilitaire aanbieders, brancheverenigingen en deskresearch. Het gros van de gebruikte gegevens bestaat uit openbaar te raadplegen informatie. Wanneer er een nieuw inzicht of nieuwe dan wel verbeterde informatie is ontstaan, zorgt dit ervoor dat eventuele eerdere cijfers (voorgaande jaren) met terugwerkende kracht worden aangepast. Als dit is gedaan staat dit erbij vermeld.

English summary

This publication contains the results of a market research about the facility & workplace services sector in The Netherlands. Leading Dutch consultancy firm TwynstraGudde has conducted this research on behalf of FMN, the Dutch Association for Facility Management. The outcome of this research provides insights in the size, trends and developments within the commercial workplace & facility market.

In this market research we look back at the last 15 years of facility management, zoom in on 2023 and look forward at the coming years.

Dutch workplace & facility management market size

The Facility & Workplace market is recovering in 2022. A growth of 4,2% results in a market volume comparable to 2019. This concerns no less than 67 billion euro in turnover. As many suppliers can transmit at least part of these costs to their clients, this results in a considerable increase of revenue for 2022. But not necessarily accompanied with an increase of volume.

Differences per sub-market are substantial, but almost all sub-markets show increase of volume. Largest increase are in contract catering (22,1%), cleaning (9,7%) and fleet management (7,8%). This increase in volume is enough to overturn the decrease of the past years. Most important

exception is the sub-market managing print services with a reduction of 10%.

Facility & workplace services trends and developments

The facility & workplace industry is gaining a more and more important position in organizations, particularly on a strategic level. From the market research the following important trends and developments have turned up:

Sustainability: This theme has gained importance for facility professionals in the past years. In 2023 no less than 72% chose this theme as trending. Regarding sustainability initiatives within organizations, reducing energy usage is most frequently mentioned. The ultimate objective that facility organizations wish to reach with commitment on sustainability is providing a positive social contribution to society.

Future-proof work environment: With a forward-looking view on the work environment facility organizations want to have their environment fit the way of working in the organization, be more attractive for (new) staff and be able to adapt to future changes. It seems there are enough tools, products and services to help work on this theme. But translating strategic organizational goals to a vision on the work environment remains difficult. The uncertainties of future housing needs are seen as the biggest challenge.

Agility: To be able to realize ambitions on sustainability and future-proof work environments agility is necessary. Agility is a new and eye-catching theme in the results of the most recent research. Changes in the internal and external environment demand flexibility from the facility and workplace organization. An appealing challenge for our field of expertise to anticipate on future developments!

The future of facility & workplace service management in The Netherlands

FM organizations focus mainly on strategy formulation by largely outsourcing operational execution towards suppliers. Innovation in the field of sustainability and (further) developing of a future proof working environment is therefore an important topic for suppliers and FM organizations.

The extent of outsourcing seems to have stabilized. Regarding organizational form, the directing organization prevails. The share of demand organizations has also remained stable. For the future respondents expect that demand organizations will be more common. The amount of manage- and implementing organizations is expected to decrease. This trend is visible since a few years in practise (form of organization used) and in future expectations.

We expect collaboration within the organization as well as with external organizations to be a key success factor.





Colofon

Het Facility & Workplace Management marktonderzoek 2023 is uitgevoerd door organisatieadviesbureau TwynstraGudde in opdracht van beroepsvereniging FMN. Met deze samenwerking heeft het onderzoek een definitieve plek veroverd op de (digitale) werkplek van de facilitaire professional en dient het als naslagwerk voor geïnteresseerden in de facilitaire markt.

Over FMN

Beroepsvereniging FMN is dé onafhankelijke beroepsvereniging voor iedereen die geïnteresseerd is in het facilitaire domein. De leden van FMN zijn werkzaam in uiteenlopende sectoren en diverse facilitaire branches. FMN geeft energie, inspireert en verbindt leden, branches en werelden. Vanuit haar visie en missie draagt FMN als onafhankelijke vakvereniging bij aan de verdere ontwikkeling van het facilitaire vakgebied, de professionele groei van facilitaire organisaties & facilitair professionals en de versterking van het facilitaire netwerk. De benchmark mogelijkheden met de NFC Index brengen de kostenontwikkeling van facilitaire voorzieningen van kantoorhoudende organisaties en het onderwijs in beeld. De indices leveren relevante managementinformatie voor mogelijkheden op het gebied van kostenefficiency.

Samen met IFMA (internationale vereniging voor facility managers) organiseert FMN jaarlijks het toonaangevende World Workplace Europe congres.

Over TwynstraGudde – Impact op morgen

TwynstraGudde adviseert overheid en bedrijfsleven op veel van de grote en urgente thema's van deze tijd. Denk aan veiligheid, diversiteit, ruimte en mobiliteit, duurzaamheid, energie, financiën en gezondheid. We bieden onze opdrachtgevers unieke, werkbare oplossingen en brengen complexe projecten en programma's tot een goed einde. En zorgen ervoor dat deze van blijvende waarde zijn. We hebben daardoor als organisatie een directe impact op (toekomstige) maatschappelijke en economische ontwikkelingen. En dus een grote impact op morgen.

Over TwynstraGudde Huisvesting, Vastgoed en Facility Management

In onze adviesgroep geloven wij dat huisvesting, vastgoed en facility management toegevoegde waarde moet hebben aan de bedrijfsvoering van opdrachtgevers en gebruikers. Voor onze opdrachtgevers bevinden de vraagstukken zich niet in het primaire proces maar vaak in een ondersteunende afdeling. Om die reden bereiken expertise gedreven vragen ons, waarbij we ons strategisch advies ook werkend kunnen krijgen door onze uitvoeringservaring in managementopdrachten. Wij dagen onze medewerkers, opdrachtgevers uit om te blijven leren en innoveren.

Meer informatie

www.twynstragudde.nl/expertise/huisvesting
www.twynstragudde.nl/expertise/vastgoed
www.twynstragudde.nl/expertise/facility-management

Uitgever

FMN

ISBN

978-90-9037137-5

Disclaimer

De onderzoekers hebben met grote zorg aan de inhoud van deze publicatie gewerkt. Aan de publicatie kunnen echter geen rechten worden ontleend en de publicatie kan niet als een vorm van advies gelden.

Reacties

Reacties kunt u delen via het twitteraccount @FMNConnect, maar nog liever gaat FMN met u in discussie over de resultaten bij één van de vele bijeenkomsten die zij organiseren.

© 2023, FMN en TwynstraGudde

Doe ook mee!

Ben je geïnspireerd geraakt? Word dan lid van FMN. Wij bieden een bedrijfslidmaatschap mét NFC Index benchmarkmodule, studenten- en een persoonlijk lidmaatschap. Kom met ons netwerken en draag bij aan je persoonlijke ontwikkeling of je nu aan het begin of aan het einde van je carrière staat.



Scan de QR code
of kijk op www.fmn.nl.

Wie is wie

Deze publicatie is tot stand gekomen door samen te werken met diverse deskundigen. Hier leest u meer over de bijdrage van de auteurs in dit onderzoek. Tot slot vindt u informatie over alle professionals die een bijdrage hebben geleverd in de vorm van visie, praktijkvoorbeelden, onderzoek of interview.

Auteurs



Corinna van Diepen-Knegjens
Partner TwynstraGudde

De facility management markt in cijfers, facilitator relatiedag

T: +316 53 18 01 97
@: ckn@tg.nl



Froukje Terpstra
Adviseur TwynstraGudde

Coördinatie, onderzoeksopzet, facilitator relatiedag en eindredactie

T: +316 55 33 42 19
@: fta@tg.nl



Jesse Manenschijn-Ghuijs
Adviseur TwynstraGudde

Onderzoeksopzet, facilitaire trends en ontwikkelingen, facilitator relatiedag en eindredactie

T: +316 57 65 27 35
@: jmc@tg.nl



Nanda van Rijn-Koppers
Adviseur TwynstraGudde

De facilitaire sector: verleden, heden en toekomst, facilitator relatiedag en eindredactie

T: +316 82 05 57 62
@: nrj@tg.nl



Jurgen Jaakke
Adviseur TwynstraGudde

De markt in cijfers deelmarkt vastgoed

T: +316 12 31 63 54
@: jja@tg.nl



Thomas Nobel
Principal adviseur TwynstraGudde

Eindredactie
T: +316 22 56 96 70
@: tnl@tg.nl



Wouter Dreimüller
Principal adviseur TwynstraGudde

Eindredactie
T: +316 29 12 06 81
@: wdr@tg.nl

Andere betrokkenen

Tekstbewerking en uitwerking deelsessies

Henk Bouwmeester

Vormgeving

Kim Doppenberg

Cartoons

Shirley Warlich

Inbreng van professionals

De deelnemers van de relatiedag vertegenwoordigden leveranciers, facilitair managers, adviseurs en professionals die facility management in het onderwijs aanbieden of onderzoeken. Zij zijn werkzaam in of gericht op de facilitaire markt en hebben op de relatiedag inzichten over de uitkomsten van het onderzoek gedeeld.

Jan Klein Goldewijk

Manager Facility Services & Real Estate, Essent

Harm van den Boogaard

Programmamanager Vernieuwende Dienstverlening & FMN Expertgroep, FMHaaglanden / FMN

René Laheij

Manager Facility Management en Vastgoed, Enexis

Renate Rijbroek

MT lid Facilitaire Zaken, Provincie Zuid-Holland

Sander Molegraaf

MT lid Facilitaire Zaken, Provincie Zuid-Holland

Frank Baetens

Manager Huisvesting, Albeda

Monique van Kerkvoorde

Facilitair Manager, Albeda

Diedrik Broekman

Head of Workplace Demand, ABN AMRO

Lisette de Reus

Strategisch Accountmanager, Compass groep

Renske van der Heide

Head of Strategy & Innovation & FMN Expertgroep, TOPdesk / FMN

Gonjo Beuken

Business Development Manager, CSU

Rogier Verbeek

CEO Benelux, Flexim

Sander Blom

Business Development Directeur, Vebego Facility Solutions (Yask)

Jelle van der Kluit

Solutions Director, CBRE

Frederik van Steenberg

Partner/ Workplace Strategist, Ynno

Yvet Brummelhuis

Workplace Strategist, Ynno

Chantal Spruit

Sustainability Consultant & FMN Expertgroep, Zelfstandige duurzaamheid

George Maas

Partner, Hospitality Group, interview

Bart Mak

Senior Consultant - Partner, VFM

Herman Kok

Assistant Professor / CEO & Founder, Wageningen University & Research / Shign

Johan Tjoelker

Lecturer & Accountmanager Facility Management, Hogeschool InHolland, interview

Hester van Sprang

Sr. Lecturer & researcher / Huisvestingsadvies, Hogeschool Saxion / MeerWaarde

Arrien Termaat

Hoofddocent en onderzoeker Facility Management / Huisvestingsadvies, Hogeschool Saxion / MeerWaarde

Sara Steenkamp

Docent Facility Management, Hogeschool InHolland

Jorcho van Vlijmen

Senior Onderzoeker, De Haagse Hogeschool



Facility & Workplace Management 2023¹⁰

Een overzicht van marktomvang, trends en ontwikkelingen

Een jubileum editie! Dit is het tiende exemplaar van het Nederlandse Facility & Workplace Management markt-onderzoek in samenwerking tussen branchevereniging Facility Management Nederland en organisatieadviesbureau TwynstraGudde. Een onderzoek naar marktomvang, trends en ontwikkelingen. Speciaal voor de facilitair professionals.

De omvang van de facility & workplace markt herstelt zich in 2022. Met een groei van 4,2% ten opzichte van 2021 is de marktomvang weer terug op het niveau van 2019. In de markt gaat maar liefst 67 miljard euro om. De verschillen per facilitaire deelmarkt zijn echter groot.

Ook een andere groei, namelijk de professionalisering van het vakgebied is zichtbaar. Deze publicatie zoomt in op hoe ontwikkelingen binnen facilitaire organisaties zich in de afgelopen vijftien jaar hebben gevormd, welke organisatievormen gehanteerd worden én welke trends en ontwikkelingen in 2023 actueel zijn.

Spoiler alert!

Ook dit jaar ontbreekt het thema duurzaamheid niet in de top 3 van facilitaire professionals. In 2023 kiest maar liefst 72% dit thema als belangrijkste ontwikkeling binnen het vakgebied. Ook het toekomstbestendig maken van de werkomgeving houdt hen bezig. Een nieuwe en opvallende trend die uit de resultaten van dit onderzoek blijkt is wendbaarheid. Gedreven door een snel veranderende interne en externe omgeving.