

## NFC Index<sup>®</sup> Kantoren 2020

### TOTAAL

# € 487,9

Kosten per vierkante meter vvo, excl. btw

### GEMIDDELD SERVICENIVEAU

# 5,8

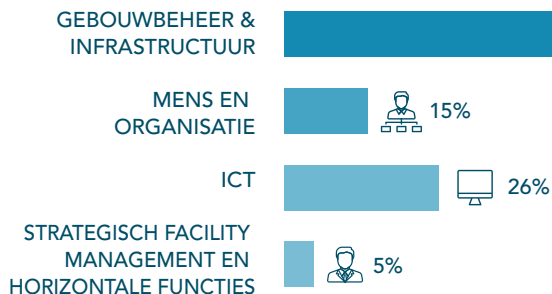
Het gemiddelde serviceniveau over & Infrastructuur en Mens en Organisatie (op een schaal van 1 tot 10).

### VERHOUDING M2 PER WERKPLEK

# 20,0

Het vierkante meter gebruik per werkplek blijft zich in de afgelopen jaren bewegen rond 20m<sup>2</sup> per wp.

### VERHOUDING T.O.V HET TOTAAL



NFC Index<sup>®</sup> Kantoren 2020 is tot stand gekomen in samenwerking met Colliers International, CFP, Eurest Services, FMN, METRI en Twynstra Gudde



### GEBOUW & INFRASTRUCTUUR

# € 264,4



daling  
1,6%

Lagere kosten voor Tactisch Management en de Werkplekomgeving.



### MENS EN ORGANISATIE

# € 71,9



stijging  
4,2%

Een stijging van de kosten voor het Tactisch Management, BHV/ARBO/Beveiliging/Milieu en Logistiek en een daling op de kosten voor Hospitality.



### ICT

# € 126,0



stijging  
0,8%

Hogere kosten voor de ICT service desk en Werkplekbeheer. Vermindering van de kosten voor Centrale en Gedistribueerde Diensten en Trainingen.



### STRATEGISCH FACILITY MANAGEMENT EN HORIZONTALE FUNCTIES

# € 25,6



daling  
7,1%

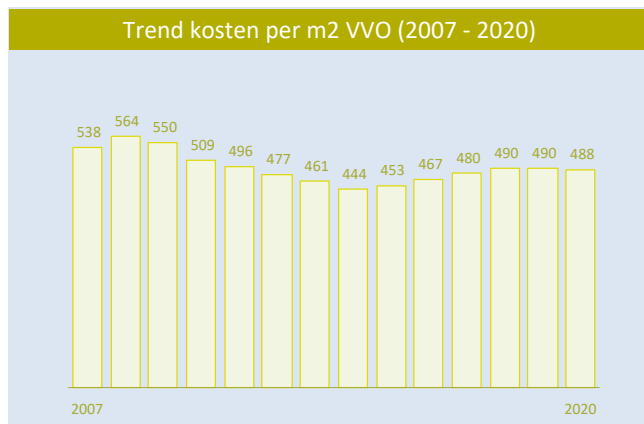
Een toename in de kosten voor het Strategisch Facility Management, een afname voor enkele kostensoorten binnen de Horizontale functies.

In 2020 bedroegen de kosten per vierkante meter vvo € 487,9 excl. btw. Een daling van 0,5%.

De gemiddelde serviceniveaus over Gebouw & Infrastructuur en Mens en Organisatie bedroegen respectievelijk 5,9 en 5,7 (op een schaal van 1 tot 10).

## TREND

De opgaande trend vlakt af. In 2020 zien we een vrijwel gelijkblijvend kostenniveau.



Het coronajaar 2020 neemt een bijzondere plek in binnen de facilitaire dienstverlening. De kantoren gingen dicht, thuiswerken werd de norm. Echter, de gevolgen voor de index zijn – net als tijdens de financiële crisis – niet direct zichtbaar. De index laat onderliggend enkele schommelingen zien maar blijft op zijn plaats. Verwachting is dat er de komende jaren een blijvende impact zichtbaar zal worden.

## COVID-19

Bij de berekening van de NFC Index® Kantoren wordt gebruikt gemaakt van datasets van aangesloten leden. Over het crisisjaar 2020 zien we, ondanks een duidelijke afname van het aantal beschikbare datasets, op de meeste kostensoorten voldoende waarnemingen om een valide index uit te brengen. Toch moeten de kengetallen, vanuit het perspectief van een crisisjaar en een veranderende werkomgeving, met enige voorzichtigheid gebruikt worden.

## TOELICHTING NFC INDEX® KANTOREN 2020

De NFC Index® Kantoren wordt verkregen door de mediaan van de kosten per vierkante meter van alle hoofdactiviteiten van de NEN-EN 15221 op te tellen.

## Gebouw & Infrastructuur

We zien ten opzichte van 2019 een daling van 1,6%. Onderliggend lagere kosten voor Tactisch Management en Werkplekomgeving. Er zijn het afgelopen jaar minder activiteiten op deze posten geweest. De schoonmaakkosten dalen. Overigens wordt deze daling gecompenseerd door extra inzet voor desinfectie en extra schoonmaak.

## Mens en Organisatie

Ten opzichte van 2019 stijgen de kosten met 4,2%. Een stijging is te zien in de kosten voor het Tactisch Management. De crisis vraagt aandacht voor de contracten met de toeleveranciers. Ook een stijging voor BHV/ARBO/Beveiliging/Milieu. Ook hier toenemende aandacht voor de aspecten die met Corona te maken hebben. De kostensoort Post laat een sterke stijging zien. Verder dalende kosten voor Hospitality. Als verwacht zijn hier de invloeden van het thuiswerken te zien. Sterk dalende kosten voor Restauratief en Banqueting.

## ICT

De kosten stijgen met 0,8%. Het thuiswerken heeft de overgang naar de cloud werkplek versneld waardoor kosten zijn verschoven en meer is geïnvesteerd in werkplekbeheer (hardware en werkpleklenties). De post Centrale & Gedistribueerde Diensten is gedaald (verschuiving naar Werkplekbeheer, maar ook omdat er minder is geprint)

De kosten voor de Telematica en Servicedesk zijn gestegen. De kosten voor trainingen zijn gedaald omdat er meer online trainingen zijn gevolgd.

## Strategisch Facility Management en Horizontale functies

De kosten dalen met 7,1%. Onderliggend zien we een toename in de kosten voor het Strategisch Facility Management (met name Accountmanagement) en binnen Horizontale functies een stijging in de kosten voor Planning en Control en het Bedrijfsbureau.

## ONTWIKKELING VLOEROPPERVLAK PER WERKPLEK

De mediaan van het aantal m2 vvo per werkplek bedraagt in 20,0 m2 in 2020. Deze ratio is minder bruikbaar als er werkplekken ingezet worden die niet passen binnen de arbo normering (bv nieuwe werkplekconcepten).

## DATA EN INFO

NFC Index® Kantoren 2020 is gebaseerd op 95 gebouwen met een totale oppervlakte van 1.323.350 m2 vvo.