

# Congres Vastgoedbeheer door regio's

## Benchmarking van vastgoed en facilites

September 2017

Onbegonnen werk bij de veiligheidsregio's?



# Facility Management Consultancy

De Colliers Real Estate & Facility Benchmark stelt bedrijven in staat positie te bepalen voor hun vastgoed en FM, naar quick wins te zoeken en continu de prijs/kwaliteitsverhouding te verbeteren van alle diensten die aan de eigen medewerkers worden aangeboden.

Daarnaast stelt deze benchmark organisaties in staat van elkaar te leren en kennis te delen over hoe facility management is georganiseerd en geïmplementeerd.



REAL ESTATE &  
FM BENCHMARKING



STRATEGIC  
SOURCING

# Vergelijkbaar of hopeloos?



10<sup>de</sup> benchmarkjaar platform universiteiten

## Vergelijkbaar of hopeloos?



Actuele waardebeoordeling in taxatie van portefeuilles

# Vergelijkbaar of hopeloos?

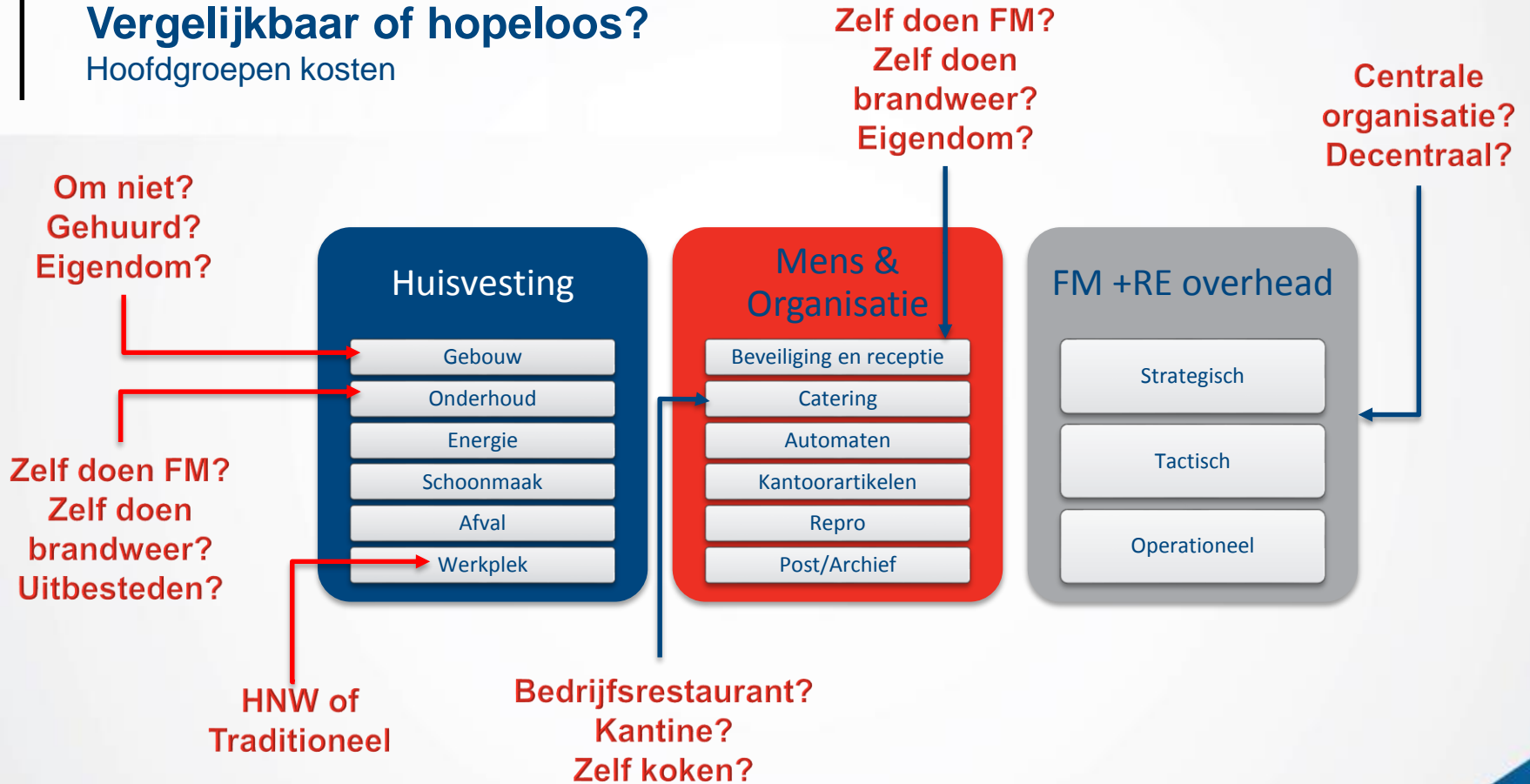
Benchmark logistiek

## Vergelijkbaar of hopeloos?

<b>Kantoor</b>	<b>Kazerne</b>	<b>Combi (kantoor + kazerne)</b>	<b>Andere functies</b>
Single tenant	24-h	Kantoor	Garage
Multi tenant	Opkomst	24-H	Oefenterrein
			Meldkamer
			GHOR
			GGD
			....

# Vergelijkbaar of hopeloos?

Hoofdgroepen kosten



## Vergelijkbaar of hopeloos?

Benchmark is geen doel  
op zich, maar een middel  
om te verbeteren!



# Vergelijkbaar of hopeloos?

Inzicht in  
verleden geeft  
visie op de  
toekomst



## Vergelijkbaar of hopeloos?

# Welke uitdagingen hebben organisaties vandaag?

Kostenreductie

Agile werken

'War for talent'

Hospitality

Globalisering

Slagvaardigheid

Centraliseren organisatie

Gedeelde faciliteiten

Inkoop/MVO

Gezondheid & welzijn

Vergroten efficiency

Duurzaamheid

Ondersteunen Innovatie

Versterken van merk



# Welke uitdagingen hebben veiligheidsregio's vandaag?

- schaalgrootte omzetten in efficiencywinst

Kostenreductie

- het maatschappelijk rendement te verhogen
- garanderen dagparaatheid

Slagvaardigheid

Centraliseren CRE en FM functie

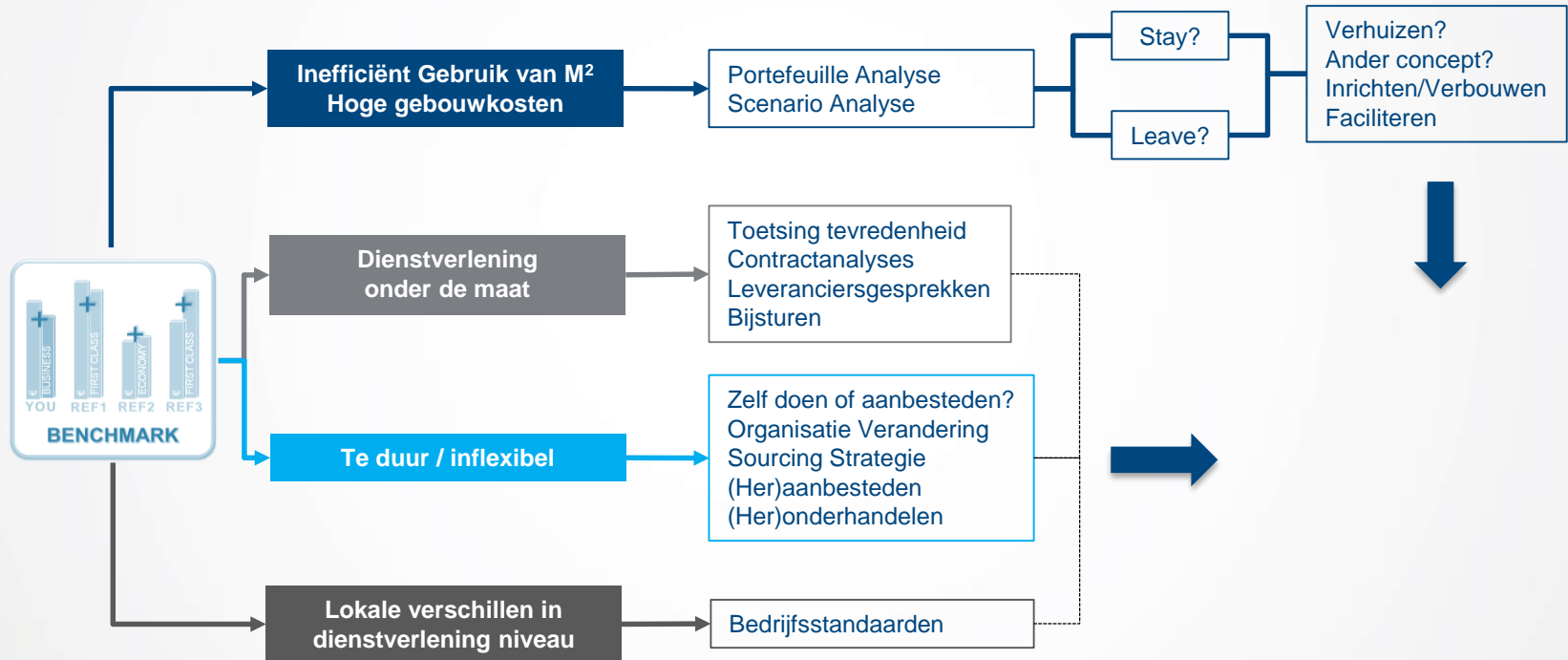
- versterken multidisciplinaire samenwerking

Vergroten efficiency



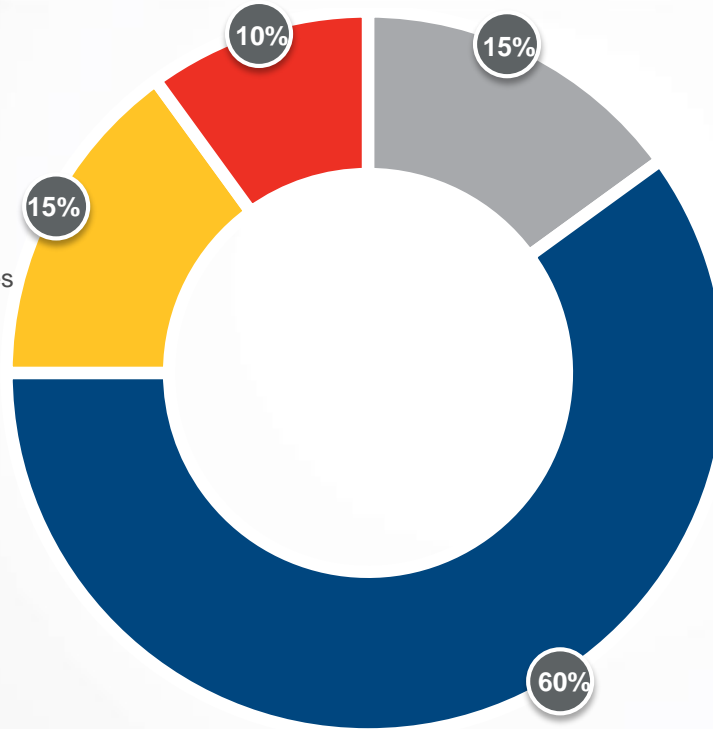
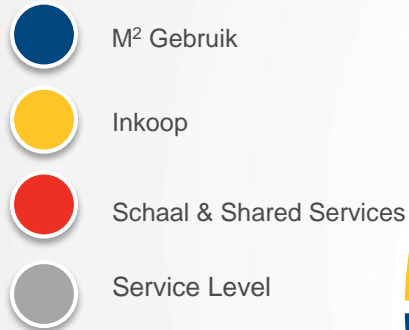
# Benchmark

Eerst inzicht, dan actie



# Benchmark

## Belangrijkste Cost Drivers



Omdat het grootste aandeel in besparingspotentieel voor de Total Cost of Ownership (TCO) is gebaseerd op een efficiënt M<sup>2</sup> gebruik, adviseren we Vastgoed en FM te combineren om besparingen te optimaliseren en corporate standaarden voor beide te ontwikkelen.

# Benchmark Basis

Vier uitgangspunten

Duurzaamheid



Klant  
tevredenheid



Om FM te kunnen beoordelen is het niet voldoende alleen naar de kosten te kijken.

Kosten, kwaliteit van de dienstverlening, klanttevredenheid en duurzaamheid geven samen een totaalbeeld.

De basis van alle benchmarks is een analyse van de hoofdonderdelen 'kosten' en 'service level'.



**Kosten**



**Service  
Level**



# Benchmark Standaard

EN 15221 – Total Cost of Ownership. Gestandaardiseerde methode.

# EN 15221

## Eén FM Norm voor Europa



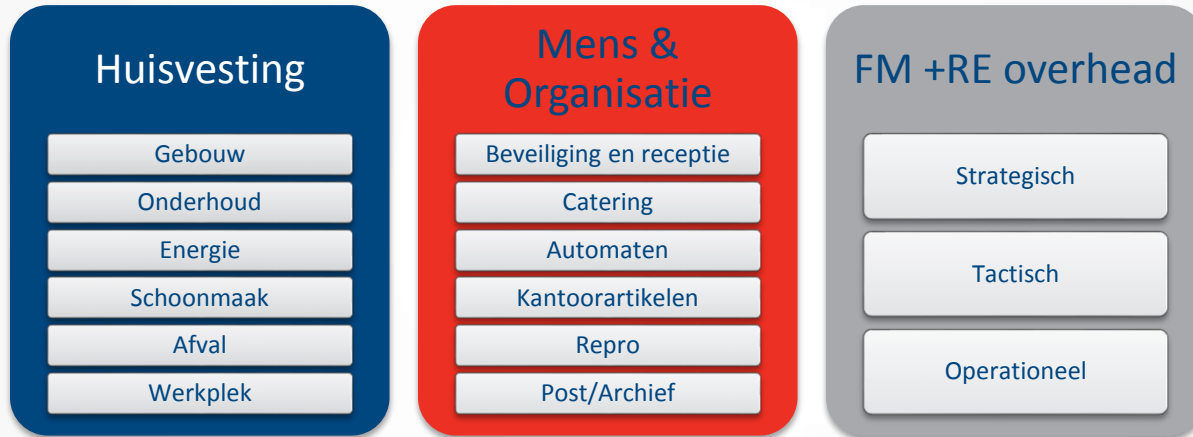
Deze bevat alle kantoorkosten (TOC: Total Cost of Ownership):

Vastgoed data | FM hard services | FM soft services | FM management.

De EN 15221 wordt uitgebreid naar een wereldwijde ISO norm: ISO 41001.

# Benchmark Standaard

EN 15221 – Hoofdgroepen van de norm

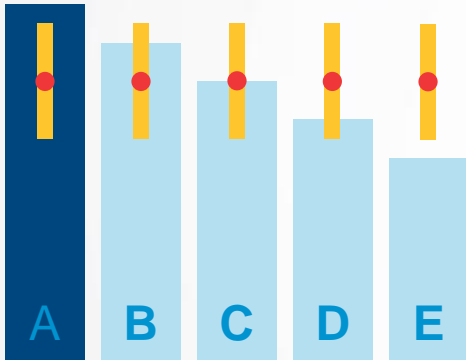


Om kosten tussen verschillende landen en de landelijke markten te kunnen vergelijken is het noodzakelijk deze kosten volgens een standaard te structureren. Colliers International levert deze structuur en ondersteunt bij de invoer van kostengegevens volgens de EN 15221.

# Benchmark Standaard

## Landelijke marktbandbreedtes

Landelijke gemiddelden voorzien  
in marktbandbreedtes



E lijkt beter dan A,  
*maar*

Voor alle benchmarks bepalen we kostenbandbreedtes per m<sup>2</sup> of per FTE bepalen, welke een beeld geven van de meest voorkomende kostenniveaus per EN activiteit.

Deze bandbreedtes worden vaak gebruikt om een globale vergelijking van kosten te maken. Ze houden echter geen rekening met het aangeboden service level.

Kazerne

Kantoor

Combi

# Benchmark Standaard

## Service levels, meetbaar gemaakt

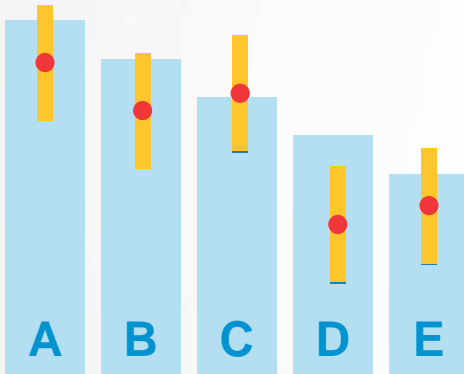
Een gestandaardiseerde lijst van vragen over aangeboden service levels, resulteert in een service level score per activiteit, zoals in dit voorbeeld voor schoonmaak.

Cleaning Services	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Score
Cleaning moment	Not applicable	During working hours	Straight after/just before working hours (6H - start)		Night (20H till 6H) and weekends	Level 2
Offices and meeting rooms: clean table, desk and empty wast-paper basket	Not applicable	Max. 1x per week	Max. 3x per week	Daily	More than 1x per day	Level 2
Offices and meeting rooms: general cleaning	Not applicable	Max. 1x every 4 weeks	Max. 1x every 2 weeks	Max. 1x per week	More than 1x per week	Level 4
Offices and meeting rooms: intensive cleaning	Not applicable	Max. 1x every 4 years	Max. 1x per 2 years	Max. 1x per year	More than 1x per year	Level 4
Pantries/Kitchenettes: general cleaning	Not applicable	Max. 1x per week	Max. 3x per week	Daily	More than 1x per day	Level 4
Pantries/Kitchenettes: intensive cleaning	Not applicable	Max. 1x every 2 years	Max. 1x per year	Max. 2x per year	More than 2x per year	Level 3

# Benchmark Standaard

Landelijke marktbandbreedtes – rekening houdend met service levels

Landelijke gemiddelden per service level categorie  
voorzien in marktbandbreedtes



C is 'best in class'  
gevolgd door A en E

Wanneer we rekening houden met service levels, zien we dat het laagste kostenniveau niet altijd de beste performance betekent.

De beste performance wordt behaald als het kostenniveau het laagst is, **in relatie met het aangeboden service level.**

# Benchmarkproces

## Stappen voor de benchmark



### 1. Verzamelen gegevens

- Aanleveren gegevens
- Support Colliers



### 2. Data controle

- Controle door Colliers
- Aanpassen gegevens



### 3. Analyse

- Benchmark t.o.v. referentiegroep
- Aanpassen laatste gegevens



### 4. Rapportage

- Eindpresentatie
- Conclusies en aanbevelingen
- Interactief bijlageboek

# Benchmark

Toegevoegde waarde van een benchmark met andere veiligheidsregio's



## Vergelijkbaarheid:

Julie zijn je eigen benchmark (behalve voor pure kantoorfuncties), aangezien de combinatie van kazernes, combikantoren, garages, oefenterreinen en andere locaties van veiligheidsregio's vooral met elkaar goed vergelijkbaar is.

# Benchmark

Toegevoegde waarde van een benchmark met andere veiligheidsregio's

## **Kennis delen en leren van elkaar:**

Jullie hebben allemaal dezelfde doelstellingen. Uiteraard zijn er verschillen in schaal en in fase van ontwikkeling, maar iedereen staat voor dezelfde uitdagingen.

Juist in groep met elkaar benchmarken, de gemaakte keuzes die leiden tot verschillen in prijs of kwaliteit met elkaar bespreken, ervaringen delen van veranderprocessen en de effecten daarvan zien is vaak van grote toegevoegde waarde.

Colliers begeleidt een 15-tal benchmarkgroepen uit verschillende sectoren die al jaren in openheid met elkaar benchmarken en ervaringen uitwisselen. In een grotere groep zit ook wel altijd een aantal organisaties die waar je je verwant en vergelijkbaar mee voelt.



**Waar wordt al gebenchmarkt?**  
**The workplace as business accelerator**

# Veiligheidsregio's



# Gemeentes

**Interesse? Laat het me weten!**

**Willem van Ansem**  
**Partner | Director**  
**Facility Management Consultancy**  
**0031-6 518 58 233**  
**[willem.vanansem@colliers.com](mailto:willem.vanansem@colliers.com)**

Colliers International Occupier Services  
Botersloot, 27  
3011 HE Rotterdam, Nederland