

Twynstra Gudde: HNW levert kostenreductie op

Twynstra Gudde heeft diepteonderzoek verricht bij een groot aantal gemeenten, instellingen en bedrijven uit de zakelijke dienstverlening die Het Nieuwe Werken invoeren. Uit dit onderzoek komt naar voren dat de effecten van Het Nieuwe Werken op de kantoorhuisvesting en het facilitair management zich met name uiten in de verandering van de kantoorhuisvesting, in kostenreductie en in de verandering van de facilitaire organisatie.

Investeringskosten

Het Nieuwe Werken heeft duidelijke kosteneffecten. In eerste instantie zijn de investeringskosten in de werkomgeving en werkplek gemiddeld hoger dan de investeringskosten van deze in traditionele kantoren. Afhankelijk van de gestelde ambities zijn deze kosten 10-30 procent hoger. Dit wordt verklaard door een meer kwalitatief hoogwaardiger uitvoering van de inrichting, investeringen in telematica en investeringen in tele(thuis-)werken. De hoogwaardiger uitvoering van het kantoor uit zich met name in transparante inrichting, in meubilair en in de uitvoering van klimaatinstallaties geëigend voor een hogere bezettingsgraad van het kantoor, schrijven de onderzoekers, Jurgen van der Meer en Arne van 't Spijker in [Facility Management](#). Doordat de kantooroppervlakte per persoon in kantooromgevingen van Het Nieuwe Werken belangrijk lager is dan de kantooroppervlakte per persoon in traditionele kantooromgevingen, zijn ook de huisvestingsgebonden kosten per persoon belangrijk lager. Ten opzichte van traditionele omgevingen zijn kostenreducties van 25-30 procent in de huisvestingsgebonden kosten per medewerker per jaar mogelijk. Hier ligt de grootste winst van Het Nieuwe Werken voor wat betreft werkplek en werkomgeving. Tevens nemen de mobiliteitskosten sterk af.

Verandering van de facilitaire organisatie

De facilitaire organisatie heeft een centrale rol in Het Nieuwe Werken. Het facilitair management bewaakt en ondersteunt Het Nieuwe Werken en moet de organisatie, producten en dienstenverlening op de ambities van Het Nieuwe Werken inrichten. In Het Nieuwe Werken kan de facilitaire organisatie niet meer denken in het aanbieden van de standaard facilitaire producten en diensten, maar moet zij denken in de ondersteuning van activiteiten. De facilitaire organisatie verandert hiermee van een aanbieder van klassieke facilitaire producten en diensten naar een facilitator van activiteiten die cruciaal zijn voor Het Nieuwe Werken. Meer dan ooit zal de toegevoegde waarde van de dienst in relatie worden gebracht met de kwaliteit van werken. Bij de transitie van het kantoor naar een plek waar men elkaar ontmoet, kennis uitwisselt en samenwerkt, worden nieuwe activiteiten belangrijk. Deze nieuwe activiteiten, die de facilitaire organisatie moet ondersteunen, betreffen:

- ontmoeten
- kennis en informatie delen
- mobiliteit

- gastvrijheid
- projectmatig werken.

Naar verwachting zullen de kosten van de facilitaire dienstverlening door deze nieuwe activiteiten stijgen. De kwaliteit van het facilitaire product neemt toe, er wordt een beroep gedaan op nieuwe en andere competenties van facilitaire medewerkers in de lijn van de nieuwe dienstverlening, er moet rekening worden gehouden met marges voor discontinuïteit en de intensiteit van een aantal diensten, zoals schoonmaak en beveiliging neemt toe. De hogere kosten voor facilitaire dienstverlening kunnen echter ruimschoots gecompenseerd worden door de lagere huisvestingsgebonden kosten en mobiliteitskosten.