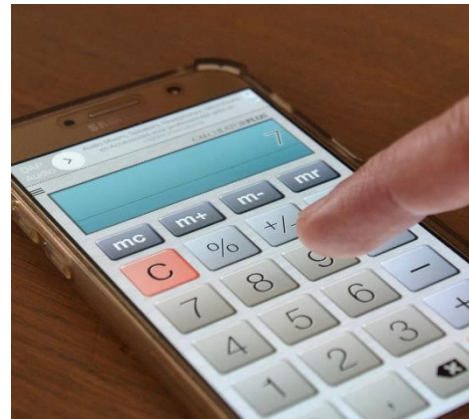


Toekomstgericht werken... een huis voor ons allemaal!



Deelproduct
Benchmark
03-06-2019



arrangegroup



Benchmark facilitaire dienstverlening Boekjaar 2018

- Aanleiding, benchmark, opzet en aanpak 3
- Resultaten 11

- Bijlage 1 - Omschrijvingen en kengetallen per facilitaire activiteit 18
- Bijlage 2 - Kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten 53
- Bijlage 3 - Opbouw kengetallen per m² bvo en fte 57

Aanleiding, benchmark, opzet en aanpak



Vanwege behoefte aan inzicht in facilitaire kosten...

De facilitaire organisatie van de Gemeente Helmond is bezig met een professionaliseringslag.

Dit betekent onder andere dat eind 2018 de facilitaire financiële administratie is gestructureerd volgens de facilitaire norm NEN-EN 15221 en medewerkers van de gemeente hierin een training hebben gekregen.

De organisatie heeft behoefte aan inzicht in de kosten van facilitaire activiteiten en hoe deze kosten zich verhouden ten opzichte van de 'markt'.

Aangezien sinds begin 2019 een ingerichte genormeerde financiële administratie aanwezig is, kon een eerste verkennende facilitaire kostenbenchmark op basis van het boekjaar 2018 worden uitgevoerd.



...is samen met Arrange Consultancy...

De facilitaire kostenbenchmark van de Gemeente Helmond is in samenwerking met Arrange Consultancy uitgevoerd.

Arrange Consultancy is een onafhankelijk facilitair adviesbureau, onderdeel van de ArrangeGroup. ArrangeGroup is een facility management bedrijf, opgericht in 2000 en inmiddels uitgegroeid tot een facilitair ondernemershuis met meer dan 270 medewerkers. De dienstverlening bestaat uit Arrange Integrated, Arrange Interim en Arrange Consultancy.

Een groot aantal gemeenten (plusminus 90) zijn klant van Arrange Consultancy en nemen deel aan de jaarlijkse facilitaire benchmark of gemeentelijke netwerkgroepen.

Daarnaast verricht Arrange Consultancy diverse individuele benchmarkopdrachten en voeren wij onderzoeken uit voor andere (semi)overheidsorganisaties zoals provincies, onderwijsinstellingen, zakelijke dienstverlening en nutsbedrijven.

...een facilitaire kostenbenchmark uitgevoerd.

In 2019 wordt het jaarlijkse facilitaire benchmarkonderzoek onder (semi)overheidsorganisaties voor de 22ste keer uitgevoerd.

Tientallen gemeenten hebben hier een jaarlijks doorlopend abonnement op; in de database zitten vele gemeenten welke data voor het onderzoek hebben aangeleverd.

De benchmark is gebaseerd op de Europese facilitaire norm NEN-EN 15221. Onder andere via de NFC-index, waar wij gecertificeerd adviseurslid van zijn, en de facilitaire vakvereniging FMN dragen wij bij aan de landelijke facilitaire kostenindex.

Jaarlijks worden de ervaringen in de maatwerkopdrachten en standaardonderzoeken geëvalueerd. Op basis hiervan worden de benchmarkonderzoeken geoptimaliseerd en de NEN en NFC-index van input voorzien.

De kosten van de facilitaire activiteiten kunnen worden gekoppeld aan de dimensies zoals kwaliteit of klanttevredenheid, om zo meer inzicht te krijgen in achterliggende oorzaken en resultaten.



Benchmarken is...

Benchmarken is het zoeken naar de beste werkmethoden, waardoor een organisatie (nog) beter kan presteren.

Het is een hulpmiddel om bepaalde zaken inzichtelijk te maken en de facilitaire organisatie te sturen, echter bovenal is het instrument bedoeld om te leren.

De uitkomsten van een benchmarkonderzoek geven een indicatie. Met de resultaten kan vergeleken worden met andere organisaties en kan worden bediscussieerd of, en waarom men bepaalde keuzes heeft gemaakt.

Het is geen wetenschappelijke formule op basis waarvan beslissingen kunnen worden genomen.

Om zoveel mogelijk 'appels met appels' te vergelijken begeleidt Arrange Consultancy een organisatie door middel van deskundige adviseurs welke ondersteunen bij het verzamelen en rubriceren van kosten en andere data, en het vergelijken met de benchmark en andere organisaties. Dit gebeurt onder andere met een handboek waarin alle begrippen zijn omschreven, een uniforme onderzoeks aanpak en validatiesessies.

Aanpak facilitaire benchmark Gemeente Helmond...

Door middel van het benchmarkonderzoek willen we inzicht krijgen in de (totale) kosten van facilitaire activiteiten in de kantooromgeving van de Gemeente Helmond in (boekjaar) 2018. Deze 'Total Cost of Ownership' worden in kaart gebracht door de kosten van 'eigen personeel', 'ingekochte goederen & diensten', 'afschrijvingen & rente' en 'opbrengsten' per facilitaire activiteit te verzamelen en te rubriceren.

De kosten per facilitaire activiteit worden vervolgens weergegeven ten opzichte van een eenheid, de parameters. Dit zijn vierkante meters bruto vloeroppervlak, fte en werkplekken.

Kosten per facilitaire activiteit zijn verzameld en aangeleverd door medewerkers van de Gemeente Helmond, ondersteund door een adviseur van Arrange Consultancy. In meerdere sessies zijn vervolgens validaties uitgevoerd om de nauwkeurigheid, betrouwbaarheid te verhogen en mogelijke verklaringen te formuleren voor afwijkingen ten opzichte van de benchmark.

Wel moet in aanmerking worden genomen dat dit voor de Gemeente Helmond een eerste benchmarkonderzoek was, in een proces van verbetering en professionalisering, verricht in korte tijd. De benchmark is gericht op het inzichtelijk maken van kosten per facilitaire activiteit en beperkt op het vinden van verklaringen en/of mogelijkheden om bij te sturen.

Belangrijkste uitgangspunten...

In het onderzoek zijn een aantal uitgangspunten gehanteerd:

- Benchmark naar de kosten van facilitaire activiteiten Gemeente Helmond op basis NEN-EN 15221
- Onderdelen NEN-EN 15221: 'gebouw en infrastructuur', 'facilitaire diensten & middelen' en 'facility management & ondersteuning'; exclusief DIV en ICT
- Kantoorlocaties gemeente Helmond: Stadskantoor, Boscotondo, 't Cour en Werkplein
- Referentiegroep: gemeenten Nederland - benchmarkjaar 2017
- Total Cost of Ownership:
 - Eigen personeel: alle kosten verbonden aan de mensen in dienst van de eigen organisatie werkzaam voor deze specifieke activiteit
 - Ingekochte goederen of diensten: alle kosten verbonden aan de bij derden ingekochte goederen en diensten
 - Vermogenskosten: alle afschrijvings- en rentekosten verbonden aan de specifieke activiteit
 - Opbrengsten: alle eventuele geldelijke opbrengsten per activiteit voortkomende uit betalingen van derden

Belangrijkste uitgangspunten...

- Kosten worden per facilitaire activiteit afgezet tegen vierkante meters bruto vloeroppervlakte (bvo), fte en werkplek:
 - M² bvo: De oppervlakte van een ruimte of een groep van ruimten, gemeten op vloerniveau langs de buitenomtrek van de opgaande scheidingsconstructies, die de desbetreffende ruimte of groep van ruimte omhullen. Voor de bepaling van de bruto vloeroppervlakte verwijzen wij naar de NEN 2580.
 - Fte: Een rekeneenheid waarmee de omvang van een dienstverband of de personeelssterkte kan worden uitgedrukt. Eén fte is een volledige werkweek (36 uur). Er wordt hier gekeken naar eigen medewerkers, maar ook naar externen met een werkplek in het pand. De aantallen fte die verder in dit onderzoek worden gehanteerd, zijn afkomstig uit gegevens die door de afdeling AOG zijn aangeleverd
 - Werkplek: Een werkplek wordt als een werkplek in het onderzoek geteld indien de werkplek volgens de arbo-normen goedgekeurd is (en iemand er dus de hele dag aan mag werken). De aantallen werkplekken die verder in dit onderzoek worden gehanteerd, zijn afkomstig uit het onderzoek van onderzoeksbureau Veldhoen + Company (uitgevoerd in 2016)
- Werkelijke kosten boekjaar 2018 gemeente Helmond

Resultaten



Resultaten: parameters totaal

De parameters voor gemeente Helmond zien er als volgt uit (Stadskantoor, Boscotondo, 't Cour en het Werkplein):

- M² bvo: 20.740
- Fte: 623,4
- Werkplekken: 758

Resultaten: parameters

Op basis van deze parameters kunnen eerste kengetallen worden gemaakt en worden vergeleken in de benchmark.

	Gemeente Helmond	Benchmark
Aantal m ² bvo per fte	33,3	26,4
Aantal werkplek per fte	1,2	1,0
Aantal m ² bvo per werkplek	27,4	26,5

Dit laat zien dat gemeente Helmond relatief veel vierkante meters bruto vloeroppervlakte per fte heeft en meer werkplekken per fte dan de benchmark. Op dit gebied wijkt gemeente Helmond 20% opwaarts af. Op het gebied van aantal vierkante meters bvo per werkplek is gemeente Helmond vergelijkbaar met de benchmark.

Resultaten: parameters pandniveau

Kijken we naar de parameters op pandniveau, zien we een aantal relatief grote afwijkingen ten opzichte van de benchmark (zwart omlijnd). Deze afwijkingen zijn toe te schrijven aan het gebruik en de bijbehorende functionaliteit van de panden.

	Gemeente Helmond	Benchmark	Stads kantoor	Boscotondo	't Cour	Werkplein
Aantal m ² bvo per fte	33,3	26,4	30,4	52,5	69,8	18,1
Aantal werkplek per fte	1,2	1,0	1,2	0,6	2,1	1,2
Aantal m ² bvo per werkplek	27,4	26,5	24,9	82,3	33,6	15,1

Facilitaire activiteiten welke onderzocht zijn...

De kengetallen van deze activiteiten zijn te vinden in bijlage 1.

1. Gebouw & infrastructuur

1.1. Tactisch Management

gebouw & infrastructuur

1.2. Accommodatie

1.2.1. Gebouw

1.2.2. Onderhoud & 1.2.3.

Renovatie

1.2.4. Vastgoedadministratie

1.2.5. Vastgoedstrategie

1.2.6. Nutsvoorzieningen en afval

1.3. Terrein

1.4. Schoonmaak

1.5. Werkplekomgeving

2. Facilitaire diensten & middelen

2.1. Tactisch management

diensten & middelen

2.2. BHV en beveiliging

2.3. Gastvrijheid

2.3.1. Receptie en algemene telefonie

2.3.2. Restauratieve voorziening (bedrijfsrestaurant en automaten)

2.3.3. Banqueting (vergaderservice en evenementen)

2.4. Kantoorbenodigdheden

2.5. Verhuizingen

2.6. Reprografie

3. Facility management & ondersteuning

3.1. Strategisch management

FM-organisatie en 3.2.

Accountmanagement

3.3. Bedrijfsbureau en 3.4. FM Servicedesk

Resultaten:

kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten

De kengetallen in de benchmark zijn te verdelen over drie ranges (laag, gemiddeld (benchmark) en hoog). De kengetallen van Gemeente Helmond zijn op de verschillende activiteiten geplaatst in deze ranges.

Daarnaast is een vergelijking gemaakt ten opzichte van ruim twintig vergelijkbare gemeenten (in inwonersaantal, vierkante meters bruto vloeroppervlakte, fte en werkplekken).

Op de volgende sheet is te zien hoe de kengetallen van de Gemeente Helmond gelezen dienen te worden ten opzichte van de benchmark en ten opzichte van een representatief aantal vergelijkbare gemeenten.

Resultaten: kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten

	Benchmark			Gemeente Helmond	Vergelijkbare gemeenten		
	Laag	Gemiddeld	Hoog		Laag	Hoog	
<i>Kengetallen op basis m² bvo (o.b.v. 20.740 m²)</i>							
1. Gebouw & infrastructuur	€ 157	€ 222	€ 291	€ 119	€ 112	€ 374	
<i>Kengetallen op basis fte (o.b.v. 623,4 fte)</i>							
2. Facilitaire diensten & middelen	€ 1.197	€ 1.712	€ 2.223	€ 1.980	€ 696	€ 2.722	
3. Facility management & ondersteuning	€ 398	€ 569	€ 739	€ 347	€ 225	€ 770	

De gemeente Helmond scoort in de activiteit 1. Gebouw en infrastructuur 47% lager dan de benchmark. Voor de activiteit 2. Facilitaire diensten en middelen scoort gemeente Helmond 16% hoger dan de benchmark. Op het gebied van activiteit 3. Facility Management & Ondersteuning zit gemeente Helmond op 60% van de benchmark (40% lager).

Bijlage 1

Omschrijvingen en kengetallen per facilitaire activiteit



1.1. Gebouw & infrastructuur

1.1. Gebouw & Infrastructuur bestaat uit:

1.1.1. - Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur

1.1.2. - Accommodatie

1.1.2.1. - Gebouw

1.1.2.2. - Onderhoud

1.1.2.3. - Renovaties

1.1.2.4. - Vastgoedadministratie

1.1.2.5. - Vastgoedstrategie

1.1.2.6. - Nutsvoorzieningen en afval

1.1.3. Terrein

1.1.4. Schoonmaak

1.1.5. Werkplekomgeving



1.1. Gebouw & infrastructuur

1.1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur: Werkzaamheden gericht op het realiseren van synergie tussen de activiteiten binnen gebouw & infrastructuur. Het gaat hierbij om coördinerende functies die activiteit-overstijgend zijn (bijvoorbeeld contractmanager, regisseur)

1.1.2. Accommodatie: Alle kosten samenhangend met het verkrijgen, realiseren, bezitten of huren van het pand, inclusief het in goede conditie houden van het pand, voorzien in energie en verwijderen van afval.

1.1.2.1. Gebouw: Kosten voor het bezitten of huren van een gebouw: afschrijving op panden in eigendom en betaalde huur voor huurpanden.

1.1.2.2 Onderhoud: Alle kosten samenhangend met het onderhoud van het pand.



1.1. Gebouw & infrastructuur

1.1.2.3. Renovaties: Geactiveerde kosten ten behoeve van verbeteringen aan bouwkundige elementen en installaties, Dit bevat zowel het vervangen van elementen en installaties door items met een verbeterde functionaliteit, als het aanbrengen van vernieuwingen op bestaande elementen en installaties.

1.1.2.4. Vastgoed administratie: Kosten voor het voeren van de administratie vanwege het bezitten/huren van een pand, inclusief belastingen en verzekeringspremies.

1.1.2.4.1. Administratie: Administratie vanwege het bezitten/huren van een pand.

1.1.2.4.2. Belastingen: Belastingen vanwege het bezitten/huren van een pand.

1.1.2.4.3. Verzekeringen: Verzekeringen vanwege het bezitten/huren van een pand.

1.1.2.5. Vastgoedstrategie: Kosten voor het strategisch portfolio management.

1.1.2.6. Nutsvoorzieningen en afval Alle kosten die worden betaald voor de levering van energie, water en het afvoeren van afval.

1.1.2.6.1. Energie Gas, stadsverwarming, elektriciteit

1.1.2.6.2. Water: Alle kosten en ontvangsten voor de aansluiting, abonnementen en verbruik van water.

1.1.2.6.3. Afvalverwijdering: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het proces opslaan, afvoeren en vernietigen van al die stoffen en zaken die geen (gebruiks)waarde meer hebben voor de organisatie.



1.1. Gebouw & infrastructuur

1.1.3. Terrein: Alle kosten voor het terrein, inclusief parkeerfaciliteiten, groenonderhoud en opslag.

1.1.3.1. Terrein onderhoud: Alle activiteiten voor het onderhouden van het verhard terrein en groen zodat deze in een goede staat blijven.

1.1.3.2. Additionele gebouwen: Een voorziening in huisvesting en opslag op eigen terrein. Gericht op opslag of technische ondersteuning. Het betreft hier geen kantoorfunctie.

1.1.3.3. Parkeerfaciliteiten: Gebouw(onderdelen), open/half-open constructies en terreinen bestemd voor het stallen van vervoersmiddelen. Het gaat hierbij om parkeerfaciliteiten die geen deel uitmaken van de hoofdvestiging op het terrein. Huur van parkeerplaatsen vallen ook onder dit item.

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

1.1.4.1 Schoonmaak regulier: Alle activiteiten voor het reinigen en schoonhouden van de binnenzijde van een gebouw en de inboedel, die vastgelegd zijn en vooraf gepland staan. Dit is inclusief sanitaire voorzieningen.

1.1.4.2. Schoonmaak speciaal: Alle activiteiten voor het reinigen en schoonhouden van de binnenzijde van een gebouw en de inboedel, dat

gedaan wordt nadat een gebrek of storing is opgetreden. Dit zijn vaak incidentele kosten. Dit is inclusief de kosten gerelateerd aan ongediertebestrijding.



1.1. Gebouw & infrastructuur

1.1.5. Werkplekomgeving: Alle kosten van activiteiten en middelen gericht op het realiseren en in stand houden van een werkomgeving die voldoet aan de eisen en wensen van de organisatie.

1.1.5.1. Inbouwpakket: Alle kosten en ontvangsten voor het verbouwen, aanpassen, moderniseren (her)indelen, inrichten van het inbouwpakket van een gebouw en/of ruimtes.

1.1.5.2. Space management: Alle kosten van operationele planningsactiviteiten gericht op indelen van de werkruimtes, zodat deze aansluiten op de behoefte van de organisaties.

1.1.5.3. Inventaris en groenvoorziening: Alle kosten van activiteiten en middelen gericht op het leveren en onderhouden van inventaris (inclusief geactiveerde kosten t.b.v. meubilair), groenvoorziening en kunst.

1.1.5.3.1. Groenvoorziening binnen: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op de beplanting in het gebouw van een organisatie.

1.1.5.3.2. Inventaris: Alle kosten voor de inrichting van ruimtes, die medewerkers nodig hebben om werkzaamheden te kunnen verrichten. Hierbij gaat het zowel om kantoorruimtes als andere ruimtes in het pand (bijvoorbeeld vergaderruimtes inclusief audiovisuele middelen).

1.1.5.3.3 Kunst: Alle kosten van activiteiten, diensten en middelen die een bepaalde unieke culturele boodschap tot uitdrukking brengen (inclusief niet-pandgebonden kunst).



Resultaten: kosten Gebouw en Infrastructuur

Het onderdeel Gebouw en Infrastructuur bestaat uit vijf subactiviteiten waarvan de kosten in kaart gebracht zijn. Deze kosten zijn omgerekend naar kengetallen per vierkante meter bvo. De kosten en kengetallen van deze activiteiten worden in de volgende sheets toegelicht.

		Kengetal per m ² bvo	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
1. Gebouw en infrastructuur	€ 2.278.638	€ 119	€ 222
1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur	€ 63.959	€ 3	€ 2
1.2. Accommodatie	€ 1.808.873	€ 87	€ 176
1.3. Terrein	n.v.t.	€ 9	€ 9
1.4. Schoonmaak	€ 279.748	€ 13	€ 16
1.5. Werkplekomgeving	€ 125.621	€ 6	€ 18

Resultaten: kengetal Tactisch management Gebouw en Infrastructuur totaal

Tactisch management Gebouw en Infrastructuur bestaat met name uit personele kosten en een klein gedeelte facturen op het gebied van advies gebouw en infrastructuur.

		Kengetal per m ² bvo	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur	€ 63.959	€ 3	€ 2



Resultaten: kengetallen Tactisch management Gebouw en Infrastructuur pandniveau

Op pandniveau zien de kengetallen er als volgt uit:

		Kengetal per m ² bvo					
		Stadskantoor	Discothoek	't Oor	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur	Totaal € 63.959	€ 3	€ 3	€ 3	€ 3	€ 3	€ 2



Resultaten: kengetal Accommodatie

Onder Accommodatie vallen een aantal subactiviteiten, waarbij een aantal kanttekeningen gemaakt moeten worden:

- Accommodatie: medewerkers van de afdeling Finance hebben aangegeven dat in het verleden wellicht dekkingsbronnen (specifieke bestemmingsreserves dan wel middelen van derden (kapitaalsubsidies)) direct op de stichtingskosten in mindering zijn gebracht, waardoor de boekwaarden nu zo laag zijn. Dit is gedaan conform de destijds geldende verslaggevingsvoorschriften en was zeer gebruikelijk in deze tijd. Dit is eerder getracht om uit te zoeken, maar is niet (meer) te herleiden.
- Onderhoud en renovaties: de afgelopen jaren zijn onderhoud en renovaties tot een minimum beperkt.
- Nutsvoorzieningen en afval: er is een scherp contract op energie, gas en water afgesloten, wat ervoor zorgt dat deze kostenpost relatief laag uitvalt voor gemeente Helmond.

Resultaten: kengetal Accommodatie totaal

		Kengetal per m ² bvo	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
1.2. Accommodatie	€ 1.808.873	€ 87	€ 176
1.2.1. Gebouw	€ 1.081.160	€ 52	€ 121
1.2.2. Onderhoud en 1.2.3. Renovaties	€ 420.559		
		€ 20	€ 35
1.2.4. Vastgoed administratie	€ 102.159	€ 5	€ 6
1.2.5. Vastgoedstrategie	€ 0	€ 0	€ 3
1.2.6. Nutsvoorzieningen en afval	€ 204.995	€ 10	€ 16



Resultaten: kengetallen Accommodatie pandniveau

Op pandniveau zien de kengetallen er als volgt uit:

	Totaal	Kengetal per m ² bvo					
		Stadskantoor	Discothoek	1000	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
1.2. Accommodatie	€ 1.808.873	€ 76	€ 105	€ 80	€ 166	€ 87	€ 176
1.2.1. Gebouw	€ 1.081.160	€ 37	€ 71	€ 47	€ 145	€ 52	€ 121
1.2.2. Onderhoud en 1.2.3. Renovaties	€ 420.559	€ 25	€ 12	€ 19	€ 6	€ 20	€ 35
1.2.4. Vastgoed administratie	€ 102.159	€ 4	€ 9	€ 4	€ 4	€ 5	€ 6
1.2.5. Vastgoedstrategie	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 3
1.2.6. Nutsvoorzieningen en afval	€ 204.995	€ 8	€ 14	€ 10	€ 11	€ 10	€ 16

Resultaten: kengetal Terrein totaal

Terrein bestaat uit terreinonderhoud, parkeerfaciliteiten en additionele gebouwen. Aan de activiteit Terrein zijn in deze eerste benchmark nog geen kosten toegedeeld vanuit gemeente Helmond, aangezien dit nader onderzoek vergt.

▼ Voor een goed vergelijk, is het benchmarkkengetal van €9,- ingevuld.

		Kengetal per m ² bvo					
		Stadslambour	Ep scootendo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		n.v.t.			€ 9	€ 9
1.3. Terrein	n.v.t.						
1.3.1. Terrein onderhoud	€ 438	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0		
1.3.2. Additionele gebouwen	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0		
1.3.3. Parkeerfaciliteiten	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0		

Resultaten: kengetal Schoonmaak totaal

Aan schoonmaak worden de kosten voor reguliere en calamiteitschoonmaak toebedeeld, maar ook de kosten van glasbewassing, sanitaire supplies en ongediertebestrijding.

		Kengetal per m ² bvo	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
1.4. Schoonmaak	€ 279.748	€ 13	€ 16

Resultaten: kengetallen Schoonmaak pandniveau

Op pandniveau zien de kengetallen er als volgt uit, waaruit geen opvallende zaken blijken.

		Kengetal per m ² bvo					
		Stadskantoor	Doodsomdo	't Oor	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
1.4. Schoonmaak	Totaal € 279.748	€ 12	€ 15	€ 15	€ 15	€ 13	€ 16

Resultaten: kengetal Werkplekomgeving totaal

De werkplekomgeving bestaat uit het inbouwpakket, space management, inventaris, kunst en groenvoorziening. Ten opzichte van de benchmark heeft gemeente Helmond op deze activiteit ook een laag kengetal. Daarnaast wordt er binnen gemeente Helmond geen actief beleid op het gebied van kunst gevoerd.

		Kengetal per m ² bvo	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
1.5. Werkplekomgeving	€ 125.621	€ 6	€ 18

Resultaten: kengetallen Werkplekomgeving pandniveau

Op pandniveau zien de kengetallen er als volgt uit.

		Kengetal per m ² bvo					
		stadsstamtoer	ESCOtoer	11 Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
1.5. Werkplekomgeving	Totaal € 125.621	€ 5	€ 11	€ 6	€ 3	€ 6	€ 18

1.2. Facilitaire Diensten & Middelen

1.2. Facilitaire Diensten & Middelen bestaat uit:

1.2.1. - Tactisch Management Facilitaire Diensten & Middelen

1.2.2. - BHV en Beveiliging

1.2.2.1. - BHV

1.2.2.2. - Beveiliging

1.2.3. - Gastvrijheid

1.2.3.1. - Receptie en telefonie

1.2.3.1.1. - Receptie

1.2.3.1.2. - Telefonie

1.2.3.2. - Restauratieve voorzieningen

1.2.3.2.1. - Bedrijfsrestaurant

1.2.3.2.2. - Automaten

1.2.3.3. - Banqueting (vergaderservice en evenementen)

1.2.3.3.1. - Vergaderservice

1.2.3.3.2. - Evenementen

1.2.4. - Kantoorbenodigdheden

1.2.5. - Verhuizingen

1.2.6. - Reprografie



1.2. Facilitaire Diensten & Middelen

1.2.1. Tactisch Management Facilitaire Diensten & Middelen: Werkzaamheden gericht op het realiseren van synergie tussen de activiteiten binnen Facilitaire Diensten & Middelen. Het gaat hierbij om coördinerende functies die activiteit overstijgend zijn (bijvoorbeeld contractmanager, regisseur).

1.2.2. BHV en Beveiliging: Alle kosten van activiteiten en middelen ten behoeve van BHV en beveiliging..

1.2.2.1. BHV: Alle kosten van activiteiten ten behoeve van Bedrijfshulpverlening (BHV). Het gaat hierbij om de procesmatige kosten (inclusief de kosten t.b.v. aanschaf hulpmiddelen + BHV/EHBO opleidingen) en niet om de BHV-vergoedingen personeel.

1.2.2.2. Beveiliging: Alle activiteiten, diensten en middelen die er op gericht zijn het gebouw en de in het gebouw aanwezige personen te beschermen, te bewaken en de veiligheid te waarborgen.

1.2. Facilitaire Diensten & Middelen

1.2.3. Gastvrijheid: Alle kosten van activiteiten en diensten gericht op ontvangst en verzorging van medewerkers en bezoekers.

1.2.3.1. Receptie en telefonie: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het ontvangen, registreren en begeleiden van fysieke bezoekersstromen binnen een organisatie.

1.2.3.2. Restauratieve voorzieningen: Alle kosten voor activiteiten en middelen gericht op restauratieve voorzieningen

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

1.2.3.2.2. Automaten: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het decentraal beschikbaar hebben van dranken en versnaperingen op en in de nabijheid van werkplekken d.m.v. automaten.

1.2. Facilitaire Diensten & Middelen

1.2.3.3. Banqueting (vergaderservice en evenementen): Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het serveren van dranken, maaltijden en overige consumpties op de werkplek, vergaderruimten en andere ruimtes binnen het pand.

1.2.3.3.1. Vergaderservice: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het serveren van dranken, maaltijden en hapjes op de werkplek en in vergaderruimten.

1.2.3.3.2. Evenementen: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het verzorgen van gelegenheden waarvoor extra restauratieve voorzieningen moeten worden getroffen.

1.2.4. Kantoorbenodigdheden: Alle kantoorartikelen die benodigd zijn voor het uitoefenen van algemene kantoorfuncties.

1.2.5. Verhuizingen: Alle activiteiten, diensten en middelen gericht op het fysiek verplaatsen van een organisatorische eenheid en personen.

1.2.6. Reprografie: Alle activiteiten, diensten en middelen centraal binnen de organisatie die gericht zijn op het reproduceren van informatie. Let op: printers worden meegenomen bij ICT!



Resultaten: kosten Facilitaire diensten en middelen

Het onderdeel Facilitaire diensten en middelen bestaat uit zes subactiviteiten waarvan de kosten in kaart gebracht zijn. Deze kosten zijn omgerekend naar kengetallen per fte, wat gebruikelijk is in de benchmarknorm. De kosten en kengetallen van deze activiteiten worden in de volgende sheets toegelicht.

	Totaal	Kengetal per fte	
		Gemeente Helmond	Benchmark
2. Facilitaire diensten & middelen	€ 1.234.434	€ 1.980	€ 1.712
2.1 Tactisch Management facilitaire diensten & middelen	€ 70.454	€ 113	€ 42
2.2. BHV en beveiliging	€ 116.448	€ 187	€ 348
2.3. Gastvrijheid	€ 800.184	€ 1.284	€ 779
2.4. Kantoorbenodigdheden	€ 31.204	€ 50	€ 76
2.5. Verhuizingen	€ 45.577	€ 73	€ 39
2.6. Reprografie	€ 170.567	€ 274	€ 425

Resultaten:

kengetal Tactisch Management facilitaire diensten & middelen totaal

Tactisch management Gebouw en Infrastructuur bestaat uit personele kosten op dit gebied. Hiermee scoort de gemeente Helmond significant hoger ten opzichte van de benchmark. Hierbij moet opgemerkt worden dat hierin ook een gedeelte Accountmanagement (activiteit 3.2.) zit, waaraan geen personeelslasten zijn toegerekend.

		Kengetal per fte	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
2.1 Tactisch Management facilitaire diensten & middelen	€ 70.454	€ 113	€ 42

Resultaten: kengetallen Tactisch Management facilitaire diensten & middelen pandniveau

Op pandniveau zien de kengetallen er als volgt uit.

	Totaal	Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boschtoledo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
2.1 Tactisch Management facilitaire diensten & middelen	€ 70.454	€ 104	€ 173	€ 241	€ 60	€ 113	€ 42



Resultaten: kengetal BHV en beveiliging totaal

Op het gebied van BHV en beveiliging scoort gemeente Helmond lager ten opzichte van de benchmark. Op het gebied van BHV moet opgemerkt worden dat in 2018 de basis van dit onderdeel op orde zijn gebracht, waarbij veel middelen zijn vervangen (AED's, brandblusapparatuur e.d.) maar ook veel aandacht is geweest voor trainingen en opleidingen.

		Kengetal per fte	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
2.2. BHV en beveiliging	€ 116.448	€ 187	€ 348
2.1.1. BHV	€ 48.938	€ 79	€ 57
2.1.2. Beveiliging en bewaking	€ 67.510	€ 108	€ 286

Resultaten: kengetallen BHV en beveiliging pandniveau

Op pandniveau zien de kengetallen er als volgt uit.

		Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boschtoord	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
2.2. BHV en beveiliging	€ 116.448	€ 166	€ 356	€ 487	€ 42	€ 187	€ 348
2.1.1. BHV	€ 48.938	€ 103	€ 10	€ 99	€ 4	€ 79	€ 57
2.1.2. Beveiliging en bewaking	€ 67.510	€ 63	€ 346	€ 388	€ 38	€ 108	€ 286

Resultaten: kengetal Gastvrijheid

De activiteit Gastvrijheid bestaat uit drie subcategorieën, namelijk Receptie en telefonie, Restauratieve voorzieningen en Banqueting. De personeelskosten van de bodes zijn deels toegeschreven aan de activiteit Receptie, omdat zij zich (ook) bezighouden met het ontvangen van gasten.

Gemeente Helmond scoort op alle gebieden betrekkelijk hoger dan de benchmark. Hiertoe zijn een aantal verklaringen te noemen:

- Receptie, automaten: het feit dat gemeente Helmond vier panden in scope van het onderzoek heeft, betekent dat het aantal recepties en aantal automaten hoger is dan de gemeentes in de benchmark
- Bedrijfsrestaurant, vergaderservice: er zitten een aantal gemeentes in de benchmark die de organisatie niet (meer) voorzien in een bedrijfsrestaurant of vergaderservice. Dit veroorzaakt dat het kengetal in de benchmark relatief laag uit valt

Resultaten: kengetal Gastvrijheid totaal

De activiteit Gastvrijheid bestaat uit drie subcategorieën, namelijk Receptie en telefonie, Restauratieve voorzieningen en Banqueting. De personeelskosten van de bodes zijn deels toegeschreven aan de activiteit Receptie, omdat zij zich (ook) bezighouden met het ontvangen van gasten.

	Totaal	Kengetal per fte	
		Gemeente Helmond	Benchmark
2.3. Gastvrijheid	€ 800.184	€ 1.284	€ 779
2.3.1. Receptie en telefonie	€ 216.337	€ 347	€ 171
2.3.1.1. Receptie	€ 202.250	€ 324	
2.3.1.2. Telefonie	€ 14.087	€ 23	
2.3.2. Restauratieve voorzieningen	€ 386.426	€ 620	€ 373
2.3.2.1. Bedrijfsrestaurant	€ 282.231	€ 453	€ 251
2.3.2.2. Automaten	€ 104.194	€ 167	€ 120
2.3.3. Banqueting	€ 197.421	€ 317	€ 247
2.3.3.1. Vergaderservice	€ 133.263	€ 214	€ 102
2.3.3.2. Evenementen	€ 64.158	€ 103	€ 144

Resultaten: kengetallen Gastvrijheid pandniveau

Met name de panden Boscotondo en 't Cour hebben hoge kengetallen op deze activiteit. Dit is met name toe te schrijven aan de toerekening personeelslasten van de bodes aan receptiewerkzaamheden in combinatie met het relatief lage aantal fte waardoor deze kosten gedeeld zijn (om te komen tot een kengetal).

De totale kosten van het bedrijfsrestaurant en banqueting is naar rato verdeeld op basis van fte-aantallen op het Stadskantoor, Boscotondo en 't Cour.

	Totaal	Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boscotondo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
2.3. Gastvrijheid	€ 800.184	€ 1.143	€ 2.633	€ 3.265	€ 185	€ 1.284	€ 779
2.3.1. Receptie en telefonie	€ 216.337	€ 145	€ 1.440	€ 1.427	€ 84	€ 347	€ 171
2.3.1.1. Receptie	€ 202.250	€ 145	€ 1.364	€ 1.197	€ 84	€ 324	
2.3.1.2. Telefonie	€ 14.087	€ 0	€ 77	€ 230	€ 0	€ 23	
2.3.2. Restauratieve voorzieningen	€ 386.426	€ 727	€ 628	€ 695	€ 96	€ 620	€ 373
2.3.2.1. Bedrijfsrestaurant	€ 282.231	€ 518	€ 518	€ 518	€ 87	€ 453	€ 251
2.3.2.2. Automaten	€ 104.194	€ 209	€ 111	€ 178	€ 9	€ 167	€ 120
2.3.3. Banqueting	€ 197.421	€ 271	€ 564	€ 1.143	€ 5	€ 317	€ 247
2.3.3.1. Vergaderservice	€ 133.263	€ 152	€ 440	€ 1.013	€ 0	€ 214	€ 102
2.3.3.2. Evenementen	€ 64.158	€ 119	€ 125	€ 130	€ 5	€ 103	€ 144

Resultaten:

kengetallen kantoorbenodigdheden, verhuizingen en reprografie totaal

De kengetallen voor de totale gemeente zien er voor deze activiteiten als volgt uit. Een zichtbare trend binnen de benchmark is een daling in kosten voor verhuizingen, aangezien er bij een flexibel werkplekconcept minder verhuist dient te worden.

	Totaal	Kengetal per fte	
		Gemeente Helmond	Benchmark
2.4. Kantoorbenodigdheden	€ 31.204	€ 50	€ 76
2.5. Verhuizingen	€ 45.577	€ 73	€ 39
2.6. Reprografie	€ 170.567	€ 274	€ 425

Resultaten: kengetallen kantoorbenodigdheden, verhuizingen en reprografie pandniveau

De kengetallen op pandniveau zien er voor deze activiteiten als volgt uit:

	Totaal	Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boschtoernooi	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
2.4. Kantoorbenodigdheden	€ 31.204	€ 72	€ 1	€ 7	€ 0	€ 50	€ 76
2.5. Verhuizingen	€ 45.577	€ 69	€ 119	€ 133	€ 35	€ 73	€ 39
2.6. Reprografie	€ 170.567	€ 251	€ 418	€ 584	€ 145	€ 274	€ 425

1.3. Facility Management & Ondersteuning

1.3. Facility Management & Ondersteuning bestaat uit:

1.3.1. Strategisch Management FM-organisatie

1.3.2. Accountmanagement

1.3.3. Bedrijfsbureau

1.3.4. FM Servicedesk



1.3. Facility Management & Ondersteuning

1.3.1. Strategisch Management FM-organisatie: FM is een algemene managementfunctie, verantwoordelijk (binnen centrale kaders van beleid van de organisatie) voor de faciliteit als resultaat van planning en coördinatie van ondersteunende processen, gericht op de bevordering van het succes van het primaire proces. Het gaat hierbij om de lange / middellange termijn en is gericht op het ontwikkelen en bewaken van de visie/koers.

1.3.2. Accountmanagement: Het afstemmen/afspreken van de facilitaire dienstverlening met het primaire proces op strategisch niveau.

1.3.3. Bedrijfsbureau: Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op de algemene administratieve en secretariële ondersteuning van de facilitaire organisatie.

1.3.4 FM Servicedesk: Alle kosten van activiteiten en middelen gericht op het aannemen, uitzetten, bewaken en afhandelen van klantvragen (Klachten, Wensen, Informatieverzoeken en Storingen). Ook software (FMIS) is een onderdeel hiervan.



Resultaten: kengetallen Facility management en ondersteuning totaal

Deze categorie bestaat uit een aantal activiteiten. Facility management & ondersteuning: dit onderdeel bestaat met name uit personeelskosten. Naast dat er weinig aandacht is geweest voor strategisch management en accountmanagement, wordt de facilitaire organisatie ook door relatief weinig fte draaiende gehouden.

		Kengetal per fte	
		Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal		
3. Facility management en ondersteuning	€ 216.417	€ 347	€ 569
3.1. Strategisch management FM-organisatie en 3.2. Accountmanagement	€ 89.900	€ 144	€ 206
3.3. Bedrijfsbureau en 3.4 FM Servicedesk	€ 126.516	€ 203	€ 363



Resultaten: kengetallen Facility management en ondersteuning pandniveau

	Totaal	Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boschdomblo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
3. Facility management en ondersteuning	€ 216.417	€ 324	€ 517	€ 720	€ 179	€ 347	€ 569
3.1. Strategisch management FM-organisatie en 3.2. Accountmanagement	€ 89.900	€ 134	€ 216	€ 302	€ 75	€ 144	€ 206
3.3. Bedrijfsbureau en 3.4 FM Servicedesk	€ 126.516	€ 190	€ 300	€ 419	€ 104	€ 203	€ 363



Bijlage 2

Kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten



Resultaten: kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten

	Benchmark			Gemeente Helmond	Vergelijkbare gemeenten	
	Laag	Gemiddeld	Hoog		Laag	Hoog
<i>Kengetallen op basis m² bvo (o.b.v. 20.740 m²)</i>						
1. Gebouw & infrastructuur	€ 157	€ 222	€ 291	€ 110	€ 112	€ 374
1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur	€ 1	€ 2	€ 2	€ 3	€ 1	€ 3
1.2. Accommodatie	€ 126	€ 176	€ 234	€ 87	€ 88	€ 314
1.2.1. Gebouw	€ 85	€ 121	€ 157	€ 52	€ 52	€ 242
1.2.2. Onderhoud & renovatie	€ 24	€ 35	€ 45	€ 20	€ 21	€ 43
1.2.4. Vastgoedadministratie	€ 4	€ 6	€ 8	€ 5	€ 3	€ 7
1.2.5. Vastgoedstrategie	€ 2	€ 3	€ 3	€ 0	€ 2	€ 4
1.2.6. Nutsvoorzieningen en afval	€ 11	€ 16	€ 21	€ 10	€ 10	€ 18
1.3. Terrein	€ 6	€ 9	€ 11	n.v.t.	€ 6	€ 14
1.4. Schoonmaak	€ 12	€ 16	€ 21	€ 13	€ 10	€ 22
1.5. Werkplekomgeving	€ 12	€ 18	€ 23	€ 6	€ 7	€ 21

Resultaten: kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten

	Benchmark			Gemeente Helmond	Vergelijkbare gemeenten	
	Laag	Gemiddeld	Hoog		Laag	Hoog
<i>Kengetallen op basis fte (o.b.v. 623,4 fte)</i>						
2. Facilitaire diensten & middelen	€ 1.197	€ 1.712	€ 2.223	€ 1.980	€ 696	€ 2.722
2.1. Tactisch management facilitaire diensten & middelen	€ 30	€ 42	€ 55	€ 113	€ 27	€ 57
2.2. BHV en beveiliging	€ 244	€ 348	€ 452	€ 187	€ 156	€ 446
2.2.1. BHV	€ 40	€ 57	€ 74	€ 79	€ 32	€ 42
2.2.2. Beveiliging	€ 200	€ 286	€ 372	€ 108	€ 124	€ 404
2.3. Gastvrijheid	€ 545	€ 779	€ 1.013	€ 1.284	€ 383	€ 1.453
2.3.1. Receptie en telefonie	€ 119	€ 171	€ 222	€ 347	€ 56	€ 152
2.3.2. Restauratieve voorzieningen	€ 261	€ 373	€ 485	€ 620	€ 173	€ 956
2.3.2.1. Restaurant	€ 176	€ 251	€ 327	€ 453		
2.3.2.2. Automaten	€ 84	€ 120	€ 156	€ 167		
2.3.3. Banqueting	€ 173	€ 247	€ 322	€ 317	€ 154	€ 345
2.3.3.1. Vergaderservice	€ 72	€ 102	€ 133	€ 214		
2.3.3.2. Evenementen	€ 101	€ 144	€ 187	€ 103		
2.4. Kantoorbenodigdheden	€ 53	€ 76	€ 99	€ 50	€ 43	€ 123
2.5. Verhuizingen	€ 27	€ 39	€ 51	€ 73	€ 0	€ 96
2.6. Reprografie	€ 298	€ 425	€ 553	€ 274	€ 87	€ 547

Resultaten: kengetallen t.o.v. vergelijkbare gemeenten

	Benchmark			Gemeente Helmond	Vergelijkbare gemeenten	
	Laag	Gemiddeld	Hoog		Laag	Hoog
<i>Kengetallen op basis fte (o.b.v. 623,4 fte)</i>						
3. Facility management & ondersteuning	€ 398	€ 569	€ 739	€ 347	€ 225	€ 770
3.1. Strategisch management FM-organisatie + 3.2. Accountmanagement	€ 144	€ 206	€ 267	€ 144		
3.3. Bedrijfsbureau + 3.4. FM Servicedesk	€ 254	€ 363	€ 472	€ 203		



Bijlage 3

Opbouw kengetallen per m² bvo en fte



Opbouw kengetallen per m² bvo en fte

Om inzichtelijk te krijgen hoe de activiteiten Gebouw & Infrastructuur, Facilitaire diensten en middelen en Facility management & ondersteuning zich verhouden ten opzichte van elkaar binnen de totale facilitaire kosten, worden in de volgende sheets de kengetallen per m² bvo en fte gepresenteerd.

Op hoofdactiviteiten ziet de opbouw er als volgt uit:

	Kengetal per m ² bvo		Kengetal per fte	
	Gemeente Helmond	Benchmark	Gemeente Helmond	Benchmark
1. Gebouw en infrastructuur	€ 119	€ 222	€ 3.873	€ 5.493
2. Facilitaire diensten & middelen	€ 60	€ 65	€ 1.980	€ 1.712
3. Facility management en ondersteuning	€ 10	€ 22	€ 347	€ 569

Resultaten:

Gebouw en infrastructuur - Kengetallen per m² bvo

		Kengetal per m ² bvo					
		Stadskantoor	De scootendo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal						
1. Gebouw en infrastructuur	€ 2.278.638	€ 97	€ 133	€ 104	€ 187	€ 119	€ 222
1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur	€ 63.959	€ 3	€ 3	€ 3	€ 3	€ 3	€ 2
1.2. Accommodatie	€ 1.808.873	€ 76	€ 105	€ 80	€ 166	€ 87	€ 176
1.3. Terrein	n.v.t.	n.v.t.				€ 9	€ 9
1.4. Schoonmaak	€ 279.748	€ 12	€ 15	€ 15	€ 15	€ 13	€ 16
1.5. Werkplekomgeving	€ 125.621	€ 5	€ 11	€ 6	€ 3	€ 6	€ 18

€0



Resultaten:

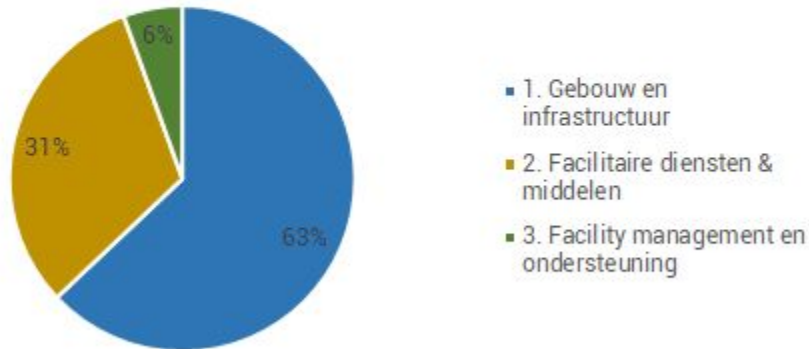
Facility management en ondersteuning - Kengetallen per m² bvo

		Kengetal per m ² bvo					
		Stadskantoor	DS scootendo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
	Totaal						
3. Facility management en ondersteuning	€ 216.417	€ 11	€ 10	€ 10	€ 10	€ 10	€ 22
3.1. Strategisch management FM-organisatie en 3.2. Accountmanagement	€ 89.900	€ 4	€ 4	€ 4	€ 4	€ 4	€ 8
3.3. Bedrijfsbureau en 3.4 FM Servicedesk	€ 126.516	€ 5	€ 5	€ 6	€ 5	€ 5	€ 8
		€ 1	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1	€ 14

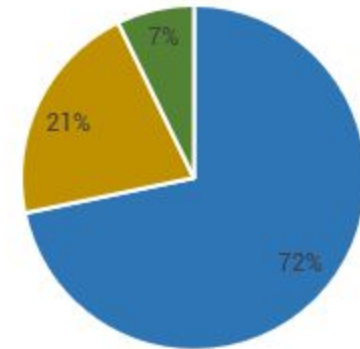


Opbouw kengetallen per m² bvo

Opbouw kengetal per m² bvo
Gemeente Helmond



Opbouw kengetal per m² bvo
Benchmark



Resultaten:

Gebouw en infrastructuur - Kengetallen per fte

		Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boschtoondo	't Cour	Werkplein	Gemeente Halmond	Benchmark
	Totaal						
1. Gebouw en infrastructuur	€ 2.278.638	€ 2.883	€ 7.018	€ 7.300	€ 3.389	€ 3.873	€ 5.493
1.1. Tactisch Management Gebouw & Infrastructuur	€ 63.959	€ 100	€ 142	€ 199	€ 49	€ 103	€ 37
1.2. Accommodatie	€ 1.808.873	€ 2.243	€ 5.529	€ 5.613	€ 3.006	€ 2.902	€ 4.198
1.3. Terrein	n.v.t.	n.v.t.				€ 218	€ 218
1.4. Schoonmaak	€ 279.748	€ 379	€ 783	€ 1.079	€ 275	€ 449	€ 429
1.5. Werkplekomgeving	€ 125.621	€ 161	€ 563	€ 408	€ 60	€ 202	€ 447

Resultaten:

Facilitaire diensten en middelen - Kengetallen per fte

	Totaal	Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boschtoono	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
2. Facilitaire diensten & middelen	€ 1.234.434	€ 1.805	€ 3.700	€ 4.717	€ 467	€ 1.980	€ 1.712
2.1 Tactisch Management facilitaire diensten & middelen	€ 70.454	€ 104	€ 173	€ 241	€ 60	€ 113	€ 42
2.2. BHV en beveiliging	€ 116.448	€ 166	€ 356	€ 487	€ 42	€ 187	€ 348
2.1.1. BHV	€ 48.938	€ 103	€ 10	€ 99	€ 4	€ 79	€ 57
2.1.2. Beveiliging en bewaking	€ 67.510	€ 63	€ 346	€ 388	€ 38	€ 108	€ 286
2.3. Gastvrijheid	€ 800.184	€ 1.143	€ 2.633	€ 3.265	€ 185	€ 1.284	€ 779
2.3.1. Receptie en telefonie	€ 216.337	€ 145	€ 1.440	€ 1.427	€ 84	€ 347	€ 171
2.3.2. Restauratieve voorzieningen	€ 386.426	€ 727	€ 628	€ 695	€ 96	€ 620	€ 373
2.3.2.1. Bedrijfsrestaurant	€ 282.231	€ 518	€ 518	€ 518	€ 87	€ 453	€ 251
2.3.2.2. Automaten	€ 104.194	€ 209	€ 111	€ 178	€ 9	€ 167	€ 120
2.3.3. Banqueting	€ 197.421	€ 271	€ 564	€ 1.143	€ 5	€ 317	€ 247
2.3.3.1. Vergaderservice	€ 133.263	€ 152	€ 440	€ 1.013	€ 0	€ 214	€ 102
2.3.3.2. Evenementen	€ 64.158	€ 119	€ 125	€ 130	€ 5	€ 103	€ 144
2.4. Kantoorbenodigdheden	€ 31.204	€ 72	€ 1	€ 7	€ 0	€ 50	€ 76
2.5. Verhuizingen	€ 45.577	€ 69	€ 119	€ 133	€ 35	€ 73	€ 39
2.6. Reprografie	€ 170.567	€ 251	€ 418	€ 584	€ 145	€ 274	€ 425

Resultaten:

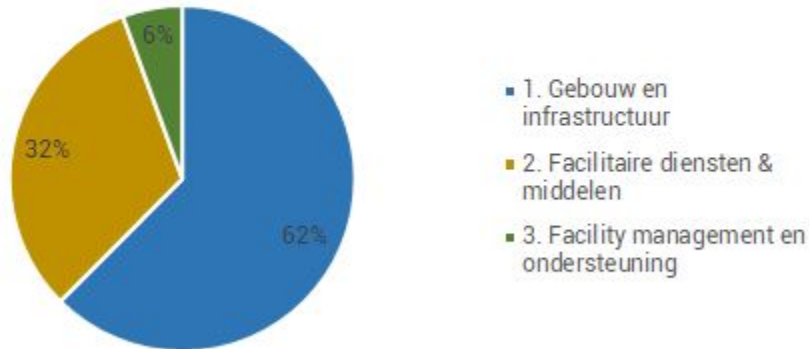
Facility management en ondersteuning - Kengetallen per fte

		Kengetal per fte					
		Stadskantoor	Boscofinbo	't Cour	Werkplein	Gemeente Helmond	Benchmark
3. Facility management en ondersteuning	€ 216.417	€ 324	€ 517	€ 720	€ 179	€ 347	€ 569
3.1. Strategisch management FM-organisatie en 3.2. Accountmanagement	€ 89.900	€ 134	€ 216	€ 302	€ 75	€ 144	€ 206
3.3. Bedrijfsbureau en 3.4 FM Servicedesk	€ 126.516	€ 190	€ 300	€ 419	€ 104	€ 203	€ 363



Opbouw kengetallen per fte

Opbouw kengetal per fte
Gemeente Helmond



Opbouw kengetal per fte
Benchmark

