

Strategische marktontwikkelingen in outsourcing

De markt voor outsourcing van facility management zet zich door. In de private sector heeft een groot aantal bedrijven in Nederland de afgelopen jaren haar facility management naar de markt gebracht. Deze trend zal zich de komende jaren versneld doorzetten in alle landen van centraal Europa.

Auteur: Diana Sitters

En van de aanbieders van total facility management (TFM), Arcadis Aqumen, heeft onlangs Europees marktonderzoek laten doen naar de ontwikkelingen in deze markt door het Engelse onderzoeksbureau Frost & Sullivan. Hieruit blijkt dat de trend dat bedrijven hun facility management naar de markt brengen, zich onverminderd doorzet. Gevraagd naar de primaire marktdrivers, ontstaat een ranking waarbij global standardisation en costreduction prominent op plaats één en twee staan. 'Er zijn verschillen in de West-Europese landen onderling', stelt Jerry van Ulden, corporate commercial manager van het in Arnhem gevestigde Arcadis Aqumen. 'Zo zien we dat in de marktcyclus het Verenigd Koninkrijk qua uitbestedingsgraad voorop loopt. Je kunt daar spreken van een zeer volwassen markt. Opvallend is dat de landen Frankrijk, Duitsland alsmede de alpenregio, verder zijn in de lifecycle van de marktontwikkeling.'

Groeimarkt

'Concluderend kun je stellen', aldus Van Ulden, 'dat we in Nederland enigszins achterop raken bij West-Europese landen. De reden daarvan is dat in Nederland – in tegenstelling tot in andere landen – gemiddeld genomen facility management op een behoorlijk niveau

wordt bedreven. Toch zal in Nederland, zo geven de onderzoekers aan, de markt jaarlijks groeien met maar liefst gemiddeld 16 procent tot 2011 in de private sector. In ons land vindt 81 procent van het facility management in-house plaats. Een enorme kans dus voor partijen die integraal facility management aanbieden.'

Van Ulden: 'We hebben gezien dat onze visie op facility management wordt gewaardeerd door bestaande en potentiële klanten. Ons TFM-model is gebaseerd op het overnemen van bepaalde exploitatierisico's, in combinatie met een outputgarantie die zich laat vertalen in structurele kostenreductie en een toename van de kwaliteit.'

'Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de markt duidelijk behoefte heeft aan helderheid rond toegevoegde waarde van outsourcing. Vele bedrijven bevinden zich in een fase van professionalisering. Er worden shared service centres ingericht om de processen en toegevoegde waarde op te vijzelen. In een groot aantal gevallen is het inrichten van deze shared service centres een voorportaal tot outsourcing.'

'Facility management is bij integrale aanbieders van facility management core business, wat het bij de outsourcingbedrijven per definitie niet is. Zeker bij internationale en

grote nationale ondernemingen sluit dit naadloos aan bij de strategie van deze bedrijven: focus op kernactiviteiten. Daarbij komt dat het gezegde "vreemde ogen dwingen" hier zeker geldt. Wij zijn wel in staat om processen en de manier van werken te veranderen. Zaken waar veel bedrijven vaak om culturele redenen zelf op zijn stuk gelopen.

'Bij uitbesteden merk je dat het in-house-management van de facilitaire afdeling al snel de kansen en uitdagingen ziet, dat de nieuwe situatie biedt. Men komt terecht in een organisatie waar facility management core business is en dus dito aandacht krijgt. Bij professionele aanbieders hebben zij bovendien kansen op een serieuze persoonlijke en professionele ontwikkeling. De markt groeit immers met rasse schreden. Dat is voor hen een trendbreak. Bij veel van de outsourcingbedrijven zijn de facilitaire afdelingen jaren achtereen door allerlei stroomlijningsprocessen gekrompen.'

Vastgoed

Van Ulden: 'Op Europese schaal zien wij tevens de trend dat het vastgoedmanagement en facility management aan elkaar worden gekoppeld. Niet alleen procesmatig maar ook door het corporate vastgoed te vervreemden en gefaciliteerd terug te huren.'

'De onderzoekers van Frost & Sullivan hebben ook gekeken naar de publieke sector. Zij voorspellen in hun rapportage dat deze markt jaarlijks met gemiddeld zo'n 19 procent zal groeien. Ook op dit terrein is het Verenigd Koninkrijk leidend en zullen wij die ontwikkeling volgen. Arcadis Aqumen doet in Engeland inmiddels het facility management bij een aantal ziekenhuizen, gevangenissen, ministeries en bij andere overheidsinstanties. In Engeland is PFI (private finance initiative) een standaard begrip in bestuurlijke vernieuwing geworden. Wij voorspellen dat die trend ook in Nederland zichtbaar wordt. In onze optiek is dat een slechts een kwestie van tijd.'

