



Prijsindexatie binnen IFM-contracten

Drie handvatten om gebalanceerd te indexeren

Introductie

Prijsindexering is een jaarlijks terugkerende exercitie. Deze indexering kent zo z'n uitdagingen, ook in het facilitaire werkveld. Om de aanpak van indexeren voor de sector verder te professionaliseren deden we onderzoek naar de uitdagingen rondom indexering binnen IFM-contracten. De centrale vraag in het onderzoek is:

Wat is de best passende methode voor het indexeren van Integrated Facility Management (IFM), waarbij de belangen van opdrachtgever, dienstverlener en werkgever geborgd zijn?

We delen graag onze bevindingen en drie praktische handvatten voor de jaarlijkse indexering in IFM-contracten.

Achtergrond

Wanneer we kijken naar de huidige indexeringen in facilitaire contracten bepalen de reguliere inflatie en vernieuwde cao-afspraken grotendeels deze indexeringen. Dit geldt zowel voor de single service contracten, zoals een schoonmaakcontract, als voor de integrale

contracten waarbij één facilitaire partij meerdere diensten en managementtaken overneemt. Sinds 2018 neemt de druk op de indexeringen toe door loonstijgingen, een krappe arbeidsmarkt en hogere (energie)prijzen.

Voor de single servicediensten zijn inmiddels een aantal handige richtlijnen en best practices ontwikkeld, onder andere door Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Toch blijft de jaarlijkse prijsindexatie binnen Integrated Facility Management (IFM) contracten een grote uitdaging, zo geven zowel opdrachtgevers als providers aan.

Het onderzoek

We gingen in gesprek met opdrachtgevers en providers over hun praktijkervaringen met indexeren en de verwachtingen voor de toekomst. Deze inzichten hebben we in twee rondetafelgesprekken gedeeld en besproken. Met deze uitkomsten hebben we drie praktische handvatten opgesteld, die toepasbaar zijn voor op zowel lopende als nieuw af te sluiten IFM-samenwerkingen.



Indexeren in de praktijk

Uit de gesprekken met opdrachtgevers blijkt dat de knelpunten en uitdagingen zich voordoen op meerdere vlakken, zoals de methodiek, discussie achteraf, het ontbreken van procesafspraken en verschillende rollen en belangen. De conclusies op een rij:

Verschillende methodieken, maar altijd uitdagingen na ondertekening

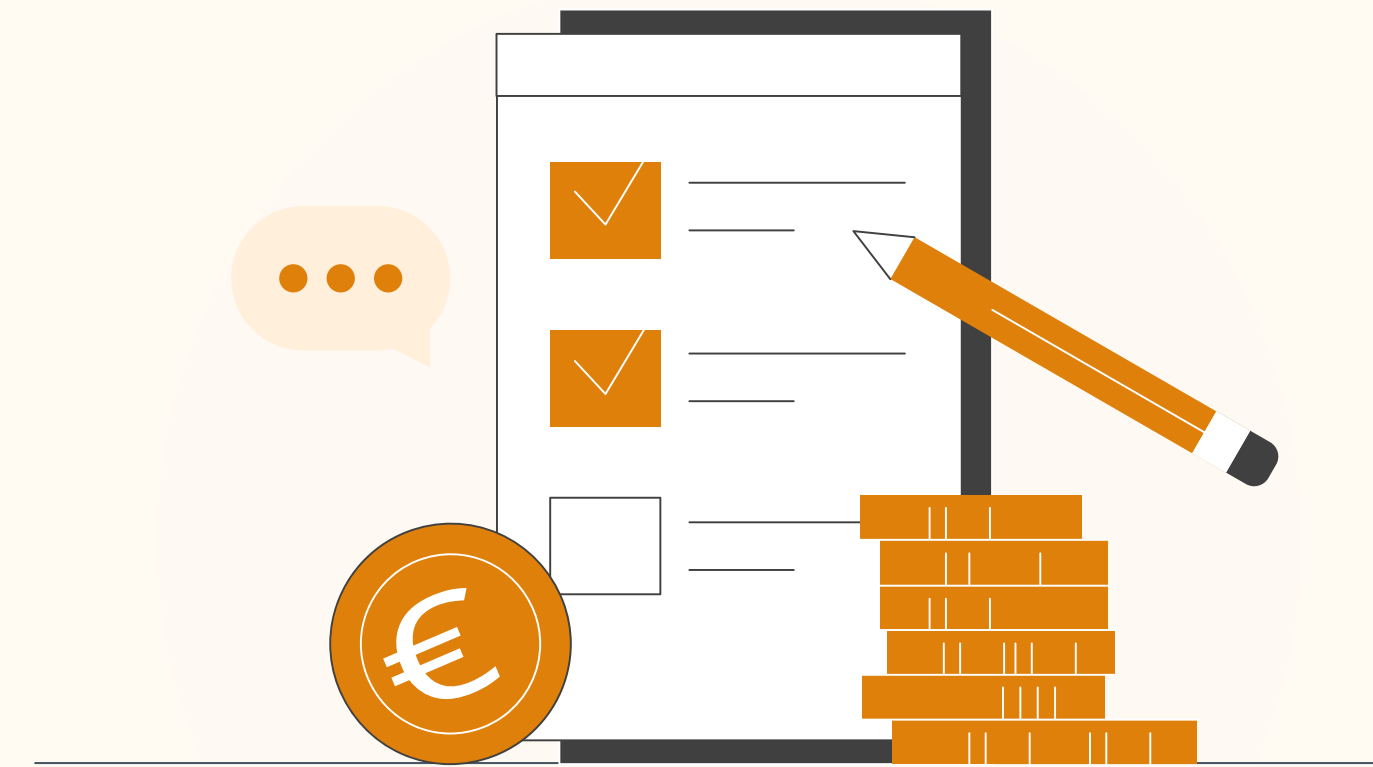
In de praktijk zien we drie manieren die indexatie binnen IFM-contracten bepalen:

1. Jaarlijkse onderhandeling: in het contract zijn geen vastgelegde afspraken, wel wordt er jaarlijks onderhandeld.

2. Integraal indexeren: één algemene index, bijvoorbeeld een CBS index, wordt toegepast op alle diensten.

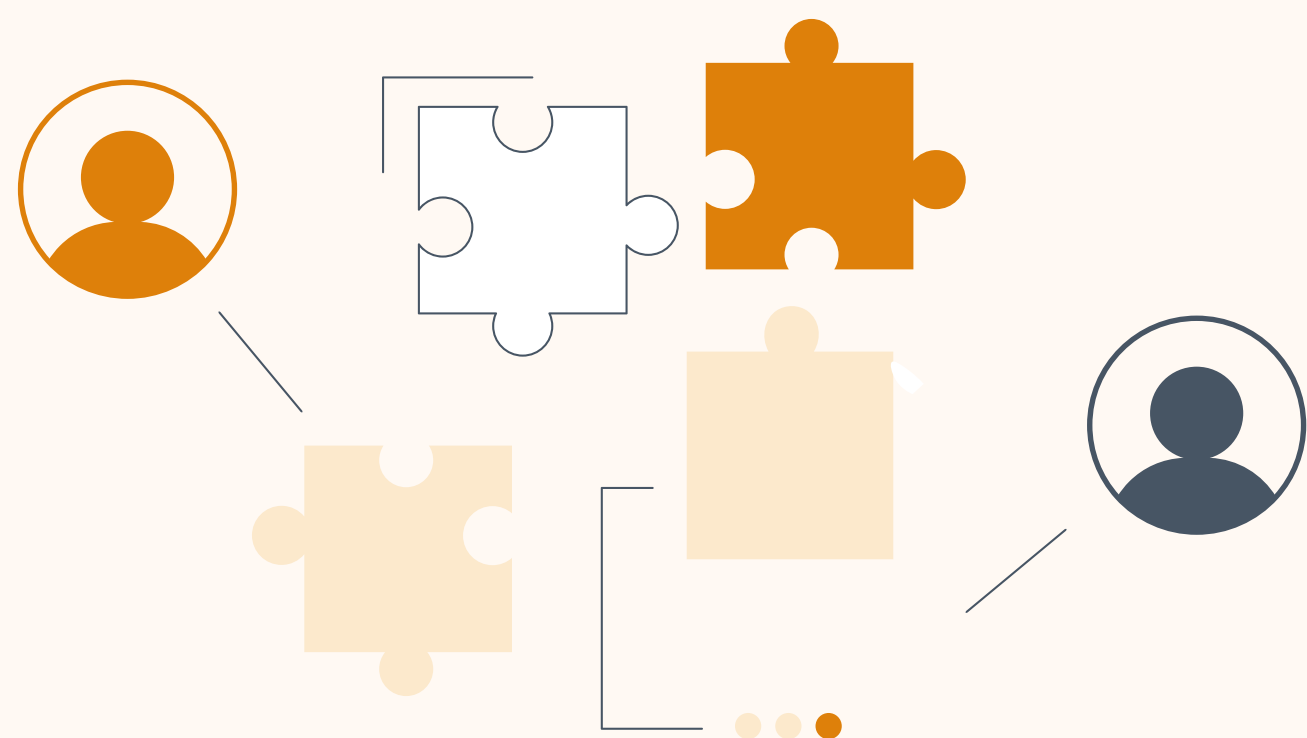
3. Gedifferentieerd indexeren: voor verschillende diensten of clusters gelden aparte indexen. Diensten als beveiliging, catering en schoonmaak hebben een gewogen index afhankelijk van de cao.

Welke methode wordt gekozen, hangt af van de sector en de richtlijnen van de inkoopafdeling. Hoewel de opdrachtgever en provider bij het tekenen van het contract akkoord gaan met een methode, blijkt deze in de praktijk vaak binnen 12 tot 18 maanden alweer ter discussie te staan.



Het ontbreken van duidelijke processafspraken

Indexeren kost jaarlijks veel tijd en inzet, terwijl duidelijke procesafspraken vaak ontbreken. Zo mist een gedegen structuur of planning om op terug te vallen en is niet duidelijk wie wat doet op welk moment. Het resultaat is dat indexatie doorgaans wordt ervaren als een activiteit die onder hoge tijdsdruk en met de nodige frustratie wordt uitgevoerd.



Verschillende rollen, verschillende belangen

Een contractsamenwerking bestaat altijd uit twee partijen: de opdrachtgever en de provider. Beide hebben andere belangen en andere werkwijzen. Deze verschillen beïnvloeden de voorkeuren rondom indexatie sterk. Hierbij kun je denken aan:

♦ **Opdrachtgever:** De ene opdrachtgever stuurt op de details, de andere op hoofdlijnen. Sommige opdrachtgevers zijn primair commercieel gedreven, terwijl anderen maatschappelijk betrokken handelen. Uiteindelijk blijken de voorkeuren van de persoon aan tafel doorslaggevend te zijn.

♦ **Provider:** De providers hebben een verschillende werkwijze. Deze is vaak afhankelijk van of de diensten in eigen beheer zijn van de provider of dat sprake is van onderaanneming door een externe partij. Ook het commerciële model van de provider speelt een belangrijke rol in de voorkeur voor indexatie.

Uit ons onderzoek blijkt dat alle betrokkenen de urgentie en noodzaak voelen om de indexatieafspraken te verbeteren. Het belangrijkste doel: een constructieve samenwerking en een gebalanceerde indexatie die eerlijk en proportioneel is. Maar hoe ziet dat er in de praktijk uit?

Handvatten voor gebalanceerd indexeren

De conclusies laten zien dat het nog niet zo makkelijk is om gezien de verschillende belangen tot één standaardoplossing te komen voor alle knelpunten. Wel liggen er duidelijk kansen voor een brede, meer gestructureerde procesaanpak met concrete stappen. De volgende drie handvatten bieden richting en kunnen ondersteunen bij een gebalanceerde indexatie.

Belangrijk is dat opdrachtgever en provider de stappen gezamenlijk doorlopen, de indexatie samen vormgeven en het belang ervan onderschrijven en uitdragen.

Ervaring delen. **Waarde creëren.**



#1 Gedifferentieerde indexatie

Een transparante kostenopbouw, betrouwbare onderbouwing en voorspelbaarheid in de kostenstructuur vormen de basis van een gedifferentieerde indexatie. Hoe pak je dit aan?

- ◆ Bepaal de **scope** van het contract.
- ◆ Maak hierin onderscheid tussen **operationele diensten** (te rubriceren via NEN15221-4) en **managementtaken**.
- ◆ Bepaal **per onderdeel of cluster** de meest geschikte **index**, gekoppeld aan een openbare bron.
- ◆ Weeg deze financiële omvang en reken deze integraal door.

#2 Een prijsmodel ondersteunend aan indexeringsafspraken



De gedifferentieerde indexatie is alleen succesvol wanneer het prijsmodel hierop aansluit. Bij een aanneemsom met één totaalprijs zonder transparante kostenopbouw heeft gedifferentieerd indexeren geen zin. Daarom is een duidelijke prijsopbouw noodzakelijk. Minimale voorwaarden die gesteld worden aan het prijsmodel (ook wel calculatieblad) zijn:

- ♦ Een calculatieblad waarin costdrivers per dienst of managementtaak inzichtelijk zijn, zoals uurtarieven of grondstofkosten.
- ♦ Een geïsoleerde weergave van winst, risico en overheadkosten.

#3 Duidelijke procesafspraken en evaluatiemomenten

Heldere en concreet vastgelegde afspraken dragen bij aan realistische verwachtingen. Tijd, energie en middelen kunnen hierdoor doelmatig worden ingezet. Maak daarom samen afspraken over:

- ♦ Het **indexatieproces** met duidelijke **mijlpalen** voor het kalenderjaar.
- ♦ De **rol- en taakverdeling**: welke functionarissen zijn betrokken en met welke verantwoordelijkheid?
- ♦ De wijze van **evalueren** en **optimaliseren**: hoe en wanneer wordt het proces geëvalueerd en bijgestuurd?



Tot slot

De drie handvatten geven opdrachtgever en provider houvast voor structuur en verbetering van het indexatieproces. Een gedifferentieerde methode, een passend prijsmodel en duidelijk procesafspraken zorgen voor een aanpak die de belangen van alle partijen waarborgt.

VFM Facility Experts

Het is onze missie om met facility management waarde te creëren voor de organisatie, met oog voor de mens en maatschappij.

We helpen opdrachtgevers om de ambities voor de organisatie tot leven te brengen. Met efficiëntie, kwaliteit en duurzaamheid als belangrijkste sleutelwoorden. We creëren een optimale werkomgeving met passende services. Daarmee faciliteren we eindgebruikers en voegen we blijvende waarde toe voor de organisatie.

VFM is een partner in facility management die met je meedenkt. Van visie en strategie tot en met implementatie en borging. Die de juiste expertise inbrengt en deelt. Die je uitdaagt, die je beter maakt.

We zijn een partner voor concrete verbetering in facilitaire organisaties. Met advies op maat en een kritische blik komen we samen tot de beste oplossingen. Van het ontwikkelen, inkopen en organiseren van dienstverlening tot het monitoren en optimaliseren ervan. We leveren advies, implementatie en interim management.

Heeft u vragen of inzichten om te delen? Of wilt u sparren over het thema indexeren met experts **Bart Mak** en **Erik van Prooijen**?

Neem contact met ons op!



Bart Mak

 Bart.mak@vfm.nl

 06 13 143 830



Erik van Prooijen

 Erik.vanprooijen@vfm.nl

 06 13 146 416

¹Onderzoeksverantwoording

Deze handvatten zijn ontwikkeld door middel van gesprekken en semigestructureerde interviews met opdrachtgevers, providers en de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Interviews zijn afgenomen met:

- ◆ Zestal IFM – providers, met commercieel en/of operationeel eindverantwoordelijk management;
- ◆ Zestal contractmanagers en van opdrachtgevers die de facilitaire dienstverlening hebben georganiseerd in een IFM-contract.
- ◆ Code Verantwoordelijk Marktgedrag.