

Cijfers, trends en ontwikkelingen in de Nederlandse FMIS-markt

De markt van Facilitair Management Informatie Systemen (FMIS) is sterk in ontwikkeling. Er is nog steeds sprake van groei in de FMIS-markt en daarnaast zien we bij de leveranciers trends als internationalisering en overnames. Echt transparant is de Nederlandse FMIS-markt echter niet. Tijd om daar verandering in te brengen. FMM en FMISNetwerk lanceren dit jaar daarom de FMISmonitor.

Tekst: Job van Barneveld

Doel van de FMISmonitor is facilitair Nederland te informeren over de stand van zaken, trends en ontwikkelingen in de FMIS-markt en in facilitaire automatisering. De verwachting is dat de aanschaf en uitbreiding van gebruik van FMIS-en de komende jaren een vlucht zullen nemen, onder meer door het verder informatiseren en automatiseren van het facilitaire domein. Dit artikel beschrijft de resultaten van de FMISmonitor in hoofdlijnen in de vorm van vier trends:

- de FMIS-markt als groeimarkt;
- de FMIS-eindgebruiker wil meer;
- het onderwijsaanbod in het hbo sluit niet aan op de markt;
- de FMIS-leverancier wil ook meer.

vloeroppervlak. Dat laatste is natuurlijk opvallend. Kunnen grote organisaties zonder FMIS? Bij de eindgebruikers zijn grote administratieve organisaties als overheden en onderwijsinstellingen koplopers in de aanschaf en het gebruik van een FMIS. Zij scoren bovengemiddeld. Gezondheidszorg scoort op het gemiddelde. De branches industrie en zakelijke dienstverlening scoren onder het gemiddelde.

Omzet per branche

Uit de uitvraag bij de leveranciers blijkt ook dat er groei in de FMIS-markt zit. Alle leveranciers geven aan dat de omzet van 2010 ten opzichte van 2009 is gestegen. De vragenlijsten zijn door zeven leveranciers ingevuld: Axxerion, Famas, NPQ FM Solutions, Planon, SG Facilitator, TOPdesk en Ultimo. De leveranciers geven aan dat gemiddeld de meeste omzet wordt gehaald in de branches overheid en zakelijke dienstverlening. Daarna volgen de branches onderwijs en onderzoek en total facility management (integrale facilitaire dienstverleners die een FMIS in gebruik hebben). Twee leveranciers geven aan dat zij hun omzet gelijk verdeeld over de branches binnenhalen.

Groeimogelijkheden verwachten de leveranciers vooral in de branches gezondheidszorg en overheid. We zagen bij de eindgebruikersenquête dat in de gezondheidszorg zeker nog markt te maken is. De overheidsmarkt zal meer een vechtmakende worden. Drie leveranciers hebben een inschatting gemaakt van de nationale en internationale FMIS-markt. De nationale markt schatten de leveranciers op 100 tot 400 miljoen euro. Internationaal zou dat 1,5 tot 5 miljard euro zijn.

Er zit een gat tussen de verwachtingen en datgene wat de leveranciers leveren

De FMIS-markt als groeimarkt

Uit de uitvraag onder de (potentiële) eindgebruikers blijkt dat 49 procent beschikt over één of meer FMIS-en. 51 procent heeft dus nog geen FMIS. Van die organisaties overweegt 30 procent binnen nu en twee jaar een FMIS aan te schaffen. De helft vindt het aanschaffen van een FMIS niet noodzakelijk. Daaronder vallen kleine organisaties van 1 fte en 25 vierkante meter vloeroppervlak tot hele grote van 1.500 fte's en 90.000 vierkante meter

De FMIS-eindgebruiker wil meer

De verdeling van het gebruik van een FMIS onder eindgebruikers uit de enquête is gepresenteerd in tabel 1. 10 procent van de respondenten geeft aan gebruik te maken van twee of meer FMIS-en. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het gebruik van TOPdesk voor ICT-servicemanagement en een ander FMIS voor het facilitaire domein. Wat ook vaak voorkomt, is dat een specifiek FMIS gebruikt wordt voor tekeningenbeheer en dat de servicemanagementfunctionaliteit (meldingen en reserveringen) belegd is in een ander FMIS.

Opvallend is dat 17,3 procent van de respondenten gebruikmaakt van een ander systeem. Onder 'Anders' vallen zelfgebouwde applicaties en/of ICT-helpdesksystemen (anders dan TOPdesk).

Uit de enquête blijkt dat er een evenwichtige verdeling is van het gebruik van de systemen over de branches. Uitzondering hierop is Ultimo. Vooral gezondheidszorgorganisaties gebruiken dit FMIS. Er lijkt een relatie te bestaan tussen het gekozen FMIS bij eindgebruikers en het aantal fte's in de organisatie (zie tabel 2). Ook lijkt er een relatie tussen het aantal vierkante meters vloeroppervlakte van de organisaties en hun FMIS (zie tabel 3).

Tevredenheid over de FMIS-leverancier

De eindgebruikers zijn bevraagd op hun tevredenheid over de FMIS-leverancier (zie figuur 1).

Enkele highlights:

- Snelheid van handelen van de leveranciers: score 7,0. Eindgebruikers verwachten een 8,0 (alles op een schaal van 10).
- Communicatie vanuit de leverancier: score 6,8; eindgebruikers verwachten een 8,2.
- Aan proactiviteit kunnen de leveranciers nog wel werken: score 6,3; eindgebruikers verwachten een 7,9.
- Op meedenkend vermogen scoren de leveranciers gemiddeld een 6,8; eindgebruikers verwachten een 8,1;
- Oplossingsgerichtheid vanuit de leveranciers: score 6,7; eindgebruikers verwachten een 8,3.

De respondenten vinden het heel belangrijk dat de leverancier doet wat hij belooft (8,9). Innovatief en proactief zijn vinden de eindgebruikers het minst belangrijk voor een FMIS-leverancier (7,9). Conclusie: er zit een gat tussen de verwachtingen van gebruikers van FMIS-en (gemiddeld een 8,2) en datgene wat de leveranciers leveren (gemiddeld een 6,7). De eindgebruikers willen meer.

FMISNetwerk

De FMISmonitor is opgezet door FMM en FMISNetwerk. FMISNetwerk is de inhoudelijke partner van FMM voor de FMISmonitor. FMISNetwerk is een onafhankelijke nieuwsbron over FMIS en de facilitaire automatisering (www.fmisnetwerk.nl). De drijvende krachten achter het FMISNetwerk zijn twee onafhankelijke adviesbureaus: Fmission en FMscope.

SYSTEMEEM	
Planon	31,6%
TOPdesk	20,4%
Anders	17,3%
Axxerion	9,2%
NPQ	9,2%
Ultimo	7,1%
Facilitor	5,1%
Totaal	100%

Tabel 1

FTE-VERDELING	FMIS
100-800	Axxerion
150-2.000	TOPdesk
250-5.000	NPQ
400-10.000	Ultimo
400-55.000	Planon

Tabel 2

AANTAL M ² BVO	FMIS
Tot 50.000 m ²	Axxerion en TOPdesk
10.000 - 750.000 m ²	NPQ, Planon en Ultimo

Tabel 3

Onderwijsaanbod hbo sluit niet aan op markt

Van de negen aangeschreven FM-academies hebben er zeven gereageerd. Alle deelnemende opleidingen besteden onderwijstijd aan het FMIS. Dat gebeurt in het eerste en vooral in het tweede studiejaar. Het aantal bestede uren per jaar verschilt per opleiding aanzienlijk en varieert van 1(!) tot 84 uur.

Ook de mate van belangrijkheid van het onderwerp FMIS verschilt. Een opleiding geeft een 7, drie opleidingen een 8, twee een 9 en een zelfs een 10. Er is geen causaal verband tussen de mate van belangrijkheid en het aantal onderwijsuren. Alle opleidingen betrekken leveranciers bij het FMIS-onderwijs. Hun rol varieert van het beschikbaar stellen van software en faciliteiten tot het geven van les en het participeren in een minibeurs. Planon en NPQ worden het meest genoemd, maar ook Facilitor, Axserion, Famas, TOPdesk en Ultimo zijn bij het onderwijs betrokken. Een enkele opleiding maakt ook gebruik van adviseurs en gebruikers van FMIS-en.

De vier belangrijkste antwoorden op de vraag wat studenten na hun studie met FMIS moeten kunnen, zijn:

- functionaliteiten kennen en deze naar de praktijk kunnen vertalen;
- verschillende processen kunnen definiëren;
- Programma van Eisen kunnen opstellen;
- managementinformatie kunnen interpreteren.

Op de vraag wat in het FMIS-onderwijs verbeterd kan worden, geven de FM-opleidingen aan:

- breder aanpakken en ook andere systemen betrekken (o.a. BIM en ERP);
- bezien of studenten zelf met software moeten kunnen werken;
- betere leerlijn: eerste jaar: gebruik systeem; tweede jaar: selectie en implementatie; derde jaar: interpreteren managementinformatie;
- meer aandacht voor informatiseringsvraagstukken.

Zes van de zeven leveranciers ondersteunen een FM-opleiding in het hbo. Alle zes doen dit door het verzorgen van gastcolleges over automatisering, vier leveranciers leveren software en een leverancier levert ook hardware. Andere zaken die genoemd worden, zijn sponsoring, het beschikbaar stellen van onderwijsmateriaal, certificering en aanwezigheid op evenementen.

De leveranciers beoordelen de relatie met opdrachtgevers met gemiddeld een 8,1

De leveranciers vinden:

- de aandacht voor FMIS binnen het hbo is belangrijk = gemiddeld 8,8;
- de mate waarin aandacht wordt besteed aan FMIS binnen het hbo = gemiddeld 5,3;
- een afgestudeerde FM-er heeft voldoende kennis van automatisering = gemiddeld 5,7;
- een afgestudeerde FM-er heeft voldoende kennis van FMIS = gemiddeld 4,8.

Hier zien we een duidelijke discrepantie tussen de kennis die de hbo-opleidingen op FMIS en facilitaire automatisering afleveren en de kennis die volgens de FMIS-leveranciers nodig is.

De FMIS leverancier wil ook meer!

De uitspraak dat de FMIS-leverancier ook meer wil klinkt logisch. We hebben het hier echter niet over omzet en winst. We hebben de leveranciers namelijk ook gevraagd naar hun relaties met de eindgebruikers en wat daarin verbeterd kan worden.

De leveranciers beoordelen de relatie met opdrachtgevers met gemiddeld een 8,1. De klanten beoordelen de relatie met de leverancier gemiddeld met een 6,8, maar ze verwachten wel een score van 8,3.

De leveranciers zouden graag zien dat de opdrachtgevers besluitvaardiger zijn. De mate waarin opdrachtgevers gebruikmaken van de mogelijkheden van het systeem beoordeelt de leverancier met een 6,6 op een schaal van 1-10. Systemen zijn dus gemiddeld beter uit te nutten dan nu het geval is.

De leveranciers waarderen het gemiddelde Programma van Eisen voor een FMIS met een 6,5. De rol van een externe, onafhankelijke adviseur bij de (her)implementatie van een FMIS wordt door de eindgebruikers gewaardeerd met een 8,7. De leveranciers waarderen deze rol met een 7,0.

[Meer op fmm.nl](http://www.fmm.nl)

Het complete onderzoek wordt binnenkort gepubliceerd op [fmm.nl](http://www.fmm.nl).
> www.fmm.nl/magazine11-2011