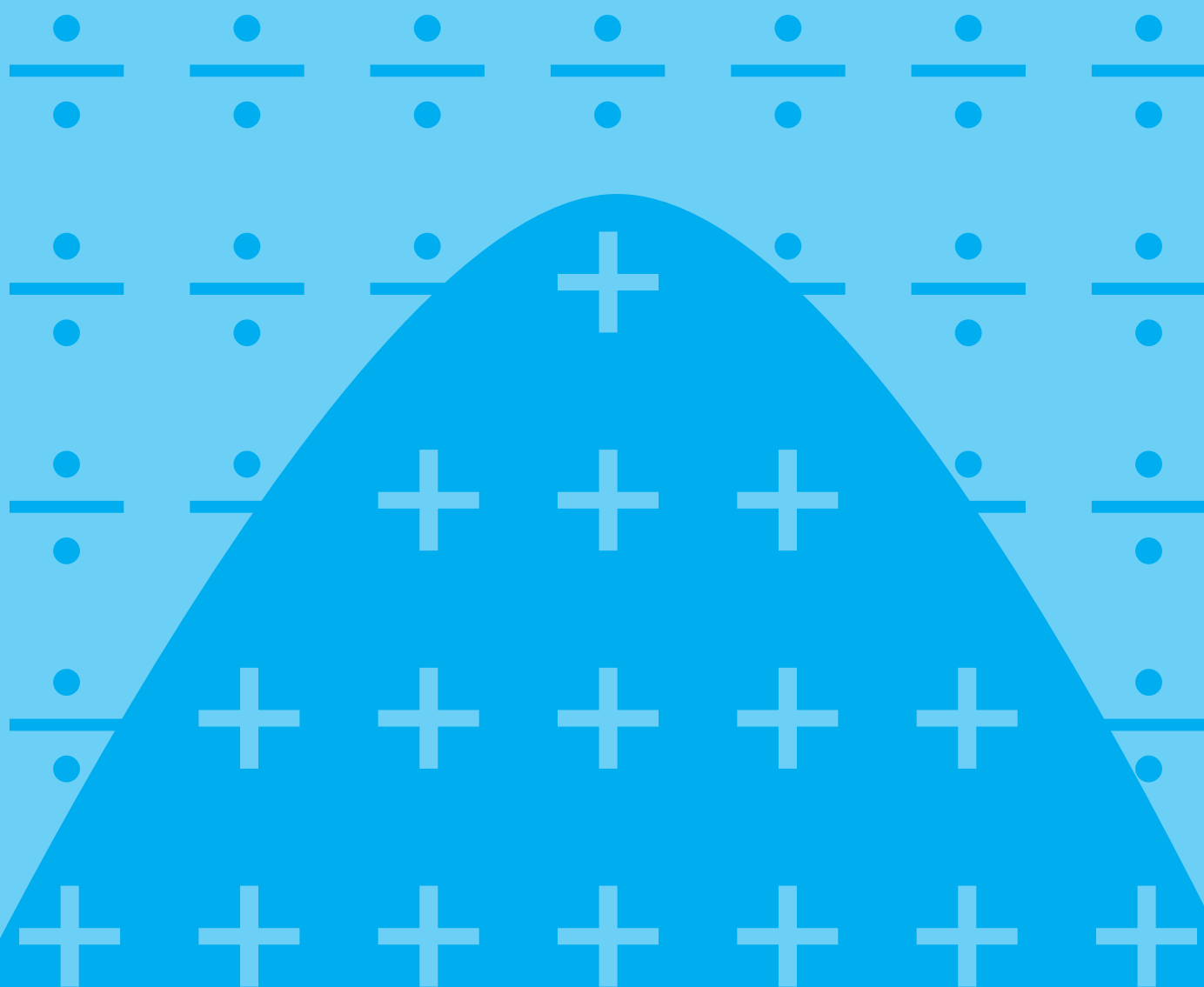


EKSEMPELSAMLING

NØGLETAL OG BENCHMARKING



INDSIGT SKABER VIDEN OG VIDEN SKABER INDSIGT

Vi ved alle, at prisgennemsigtighed skaber konkurrence. Tænk blot på de mange varer vi køber som private forbrugere, hvor der er en åben kommunikation om prisen. En kommunikation som gør det muligt at sammenligne og navigere. Vi bliver bevidste om vores valg – og fravalg – og vi får præcise indikationer af, hvornår vi skal ændre adfærd eller strategi.

Vi ved godt, at der er steder, hvor vi skal betale mere for en vare. Men vi ved også, at når vi vælger et billigere alternativ, kan det have nogle konsekvenser for service, kvalitet eller lignende. Det kan nemt være konsekvenser vi kan leve med, for i bund og grund ønsker vi at købe den rigtige vare til en pris, som svarer til den ønskede kvalitet. Og viden om prisniveauet giver os muligheden for – i en dialog med leverandøren – at arbejde med forbedring og udvikling af et aktuelt produkt.

Analogien med dagligvarer og andre private indkøb som fx biler, er principielt rigtig, men outputtet af en FM-ydelse er mere kompleks og vanskeligere at sammenligne end en bil.

De fleste kunder får de FM-ydelser, der er bestilt, til den laveste pris, via præcise kontrakter og konkurrenceudsættelse. Det er et mere åbent spørgsmål, om man nødvendigvis får det, man har brug for! I analogien svarer det til, at man på alle parametre ville få samme oplevelse ved at køre i en lille bybil, som man ville få ved at købe en stor bil i direktørklassen.

Denne rapport stiller en række eksempler til rådighed for den professionelle FM-er, som i rapporten kan se, hvordan det generelle omkostningsniveau har udviklet sig på en række udvalgte FM-ydelser, og sammenligne de generelle tal med tal for egen praksis, for på den måde at skabe indsigt i, hvordan prisgennemsuelighed, nøgletal og benchmarking kan bidrage til en mere effektiv løsning af opgaverne.

Flemming Wulff Hansen
Formand for DFM benchmarking

Eva Kartholm
Direktør DFM benchmarking

INDHOLD

3	FORORD
5	INDHOLD
7	INDLEDNING
8	RENHOLD
8	Indledning
8	Resultater renhold
9	VEDLIGEHOLD
9	Indledning
9	Resultater generelt
10	Fordeling generelt
11	Resultater ejendomsdrift
12	FORSYNING GENERELT
12	Indledning
12	Energiforsyning generelt
12	Resultater varme – og elforbrug
15	Resultater forsyningsomkostninger
16	Fordeling forsyning
17	SERVICE
17	Indledning
17	Fordeling service generelt
18	PASNING, STYRING OG OVERVÅGNING
18	Indledning
18	Resultater generelt
19	KONKLUSION
21	PROCES

Rapporten samler driftsnøgletal fra 2000 frem til og med 2011, og dækker følgende områder:

- Renhold
- Vedligehold
- Forsyning
- Service og pasning
- Styring og overvågning.

Tallene er indsamlet for ejendoms-kategorierne:

- Lejet
- Udlejet
- Ejet

Tallene er indsamlet hos både private og offentlige porteføljeejere.

Der vises historiske tal, omkostningernes udvikling og også sammenligninger mellem forskellige ejer- og organisationsformer.

FORMÅL

Formålet med rapporten er, at eksemplificere anvendelsen af nøgletal og benchmarking, og vise hvilke niveauer der kan tages udgangspunkt i, ved identifikation af omkostningsvurdering i egen organisation.

De viste nøgletal er ikke fyldestgørende for den fulde driftsopgave for en ejendomsportefølje, men viser udvalgte områder.

DEFINITIONER

Der er anvendt følgende definitioner med baggrund i DFM benchmarkings nøgletalssystem og de definitioner, der anvendes der.

FM-drift

DFM benchmarkings data struktureres i den driftsmæssige side af Facilities Management (FM), og består af services, der tilsammen danner de operationelle funktioner, kombineret med planlægning og ledelse af de taktiske funktioner.

Ejer-/brugsforhold

er opdelt på følgende måde:

- Ejet:
Ejendomme som ejes, og fortrinsvis bruges af samme firma med mere end 90 % af bygningsdriftsarealet.
- Lejet:
Ejendomme - eller dele heraf – som lejes (lejemål).
- Udlejet:
Ejendomme som ejes, men fortrinsvis udlejes til andre firmaer med mere end 90 % af bygningsdriftsarealet.

Følgende definitioner af areal er brugt på beregningerne:

Bygningsdriftsareal:

Overordnet defineret som summen af samlet bygningsareal, udnyttet tagareal og samlet kælderareal. For lejemål defineret som huslejeareal med driftsforpligtelser.

Opvarmet areal (brugt i beregninger for varme): Sum af arealer, direkte og indirekte, opvarmet til min. 18° C, for samtlige bygninger på ejendommen eller for andel af lejemål.

Rengjort areal (brugt i beregninger for renhold): Sum af gulvarealer i rum, som er omfattet af rengøring min. hver uge, for samtlige bygninger på ejendommen eller for andel af lejemål.

INDLEDNING

Indvendig renhold omfatter de aktiviteter og ydelser, som sigter på at opretholde et acceptabelt hygiejnisk kvalitetsniveau. I udgifter til renhold medregnes løn til eget rengøringspersonale og omkostninger til materialer og maskiner. Egen arbejdsledelse og administration medregnes ikke.

Udgifter til indvendig renhold omfatter den planlagte daglige/periodiske rengøring, hovedrengøring og ekstra-/specialrengøring og inkluderer også vinduespolering (ind- og udvendig), måtte- og linnedservice m.v.

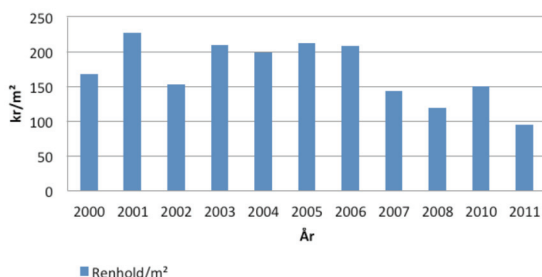
RESULTATER RENHOLD

For offentlige bygninger (ejede) har omkostningerne været svingende i nogle år. De seneste fire år har dog været stabile i spændet 100-150 kr./m². 2001 skiller sig ud, da udgifterne stiger og ligger højere end 200 kr./m². I 2011 falder omkostninger til et niveau, der ligger langt under den gennemsnitlige omkostning, der for alle viste år er 171 kr./m².

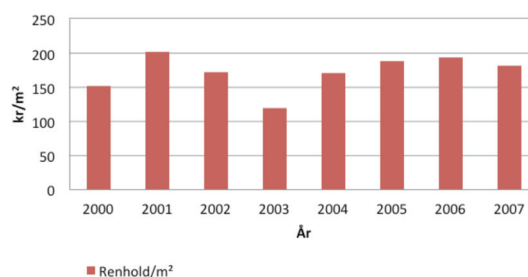
Sammenlignes der med renhold i private ejendomme ses samme tendens. I 2002 lå omkostningerne på næsten 150 kr./m². To år efter var de faldet en anelse. 2006 viser et yderligere fald i omkostningerne, som dog steg igen i 2008, hvor de var på mere end 100 kr./m². Lavest var omkostningerne for år 2000 og 2006, hvor omkostningerne lå under 100 kr./m².

For de private udlejede ejendomme ligger omkostningerne lidt højere end de tilsvarende omkostninger for private ejede ejendomme. Omkostningerne er højest i 2001, mens der ses et fald i 2003-omkostningen, på ca. 30 % i forhold til det foregående og det efterfølgende år.

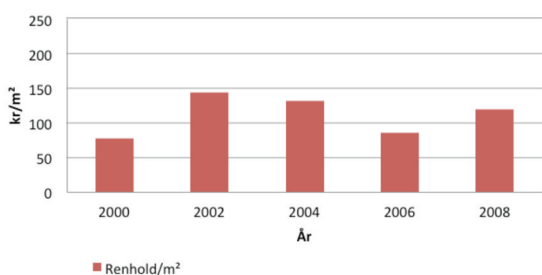
OFFENTLIGT EJET RENHOLD/M²



PRIVAT UDLEJET RENHOLD/M²



PRIVAT EJET RENHOLD/M²



VEDLIGEHOOLD

INDLEDNING

Vedligehold er den del af ejendomsdriften, der sigter på opretholdelse af ejendommens ydeevne. Vedligehold inkluderer forebyggende, afhjælpende og genoprettende vedligehold.

UDGIFTER TIL VEDLIGEHOOLD, TERRÆN INKL. RENHOLD UDVENDIG:

Vedligeholdsudgifter vedrørende terræn omfatter udgifter til vedligehold/udskiftning af småbygninger, bygningsdele, terrænoverflader, beplantning, installationer i grund og på/over terræn samt terræinventar. Inkluderer også servicering af indendørs planter.

Udvendigt renhold omfatter terræn og udvendig bygning. I udgifter til vedligehold terræn medregnes løn til eget driftspersonale og omkostninger til materialer og maskiner. Egen arbejdsledelse og administration medregnes ikke.

UDVENDIG BYGNING:

Udvendig bygning er den del af en bygning, der især påvirkes af klimatiske forhold.

INDVENDIG BYGNING:

Indvendig bygning er den del af en bygning, der ikke er valgt som udvendig bygning. Påvirkes især af brugsfaktorer i forhold til bygningens anvendelse.

BYGNINGS- OG SIKRINGSINSTALLATIONER:

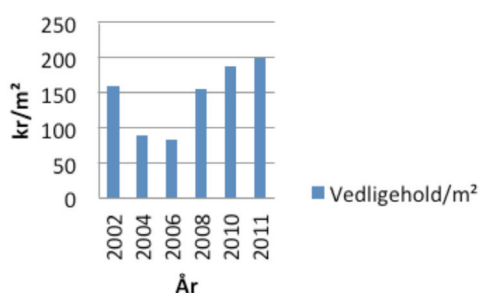
Bygnings og sikringsinstallationer er alle installationer ekskl. installationer i grund.

RESULTATER GENERELT

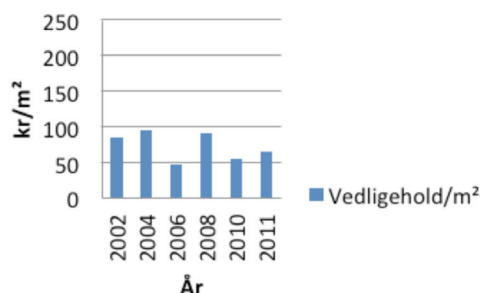
I kategorien "vedligehold offentlige bygninger – ejet" er omkostningerne steget fra 2004 til 2011. De laveste omkostninger ses i år 2004 og de højeste i 2011.

Det bør især bemærkes, at omkostningerne for vedligeholdelse er mere end fordoblet fra 2004 til 2011. Årsagen kan være, at der – efter nogle år med stramme offentlige budgetter – igen er afsat midler til vedligeholdelse.

OFFENTLIGT EJET VEDLIGEHOOLD/M²



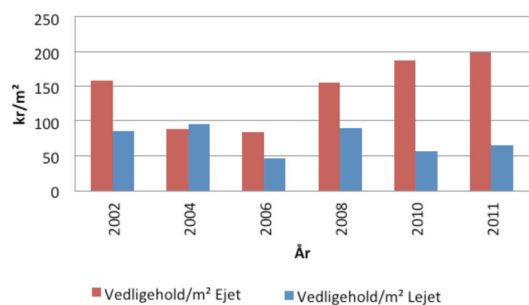
OFFENTLIGE LEJET VEDLIGEHOOLD/M²



Omkostningerne inden for kategorien offentlige bygninger - lejet er højest i 2004, hvor de nærmer sig 100 kr./ m² – en anelse over niveauet i 2002. To år senere er omkostningerne under 50 kr./ m². De laveste omkostninger ses i 2006 og 2010. Disse år viser næsten ens omkostningsniveau, men blot to år efter i 2008, er omkostningerne fordoblet igen. Netop på dette område ses der altså at være store udsving fra år til år, og også – nogle år – store forskelle på omkostningen afhængig af, om ejendommen er ejet eller lejet.

Generelt ligger omkostningerne for vedligehold af offentlige ejendomme højere for ejede ejendomme, end de gør for lejede. Det skyldes naturligvis den fordeling af omkostninger der er mellem ejer og lejer i lejede ejendomme, hvor det normalt er sådan, at lejere alene har omkostninger på den indvendige vedligeholdelse. I 2004 nærmer omkostningsniveauerne sig hinanden, men det skyldes et markant fald i forbruget for de ejede ejendomme.

OFFENTLIGE VEDLIGEHOOLD/M²



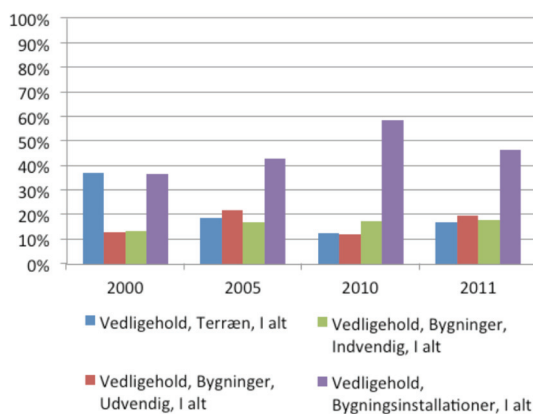
FORDELING GENERELT

Der ses en nedadgående tendens i forbruget til vedligehold i terræn i kategorien af offentlige bygninger. Tendensen inden for bygningsinstallationer er næsten omvendt - der er en næsten jævnt stigende tendens i omkostningerne, bortset fra 2011, hvor omkostningerne falder fra 58 % til 46 % af den samlede omkostning.

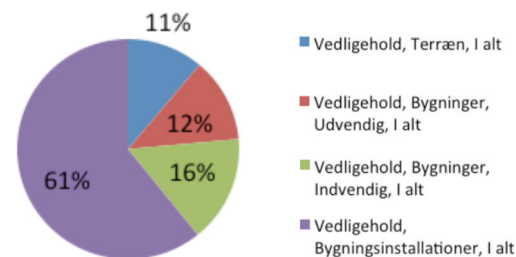
Omkostningerne for udvendig vedligehold udgør omkring 20 % af de samlede vedligeholdelsesomkostninger, bortset fra år 2000 og 2010, hvor omkostningsandelen er tættere på 10 %.

For indvendig vedligehold er omkostningerne en anelse mindre i 2000, og ligger i 2005, 2010 og 2011 på 17 % af det samlede vedligeholdelsesforbrug.

OFFENTLIGT EJET VEDLIGEHOOLD – FORDELT



PRIVAT EJET VEDLIGEHOOLD – FORDELT 2008



Eksempel på omkostningsfordeling, private ejede ejendomme.

RESULTATER EJENDOMSDRIFT

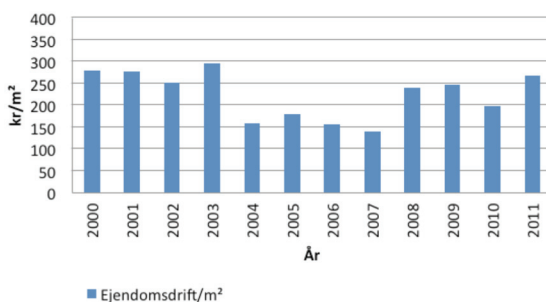
I starten af nullerne lå omkostningerne til ejendomsdrift, i kategorien af offentligt ejede bygninger, på ca. 250 kr./ m². Fra 2004 ændres omkostningerne idet udgifterne næsten halveres sammenlignet med året før. Fra 2004 og frem til 2008 svinger omkostningerne ganske lidt – mellem 100 og 150 kr./ m², mens de fra 2008 stiger med ca. 40 % til næsten 250 kr./ m² for at forblive på det niveau resten af 2000'erne.

I sammenligning med de offentlige bygninger, har de private ejede bygninger noget lavere udgifter i starten af 2000'erne. I 2003 ses en forandring i det mønster. Udgifterne stiger således lidt over 50 % sammenlignet med året før. Efterfølgende år er omkostningerne på samme niveau, men falder i 2005 ned til under 250 kr./ m². I 2006 stiger omkostningerne en smule, for så året efter at stige yderligere. I 2008 øges omkostningerne igen sådan at 2008 er det år med det højeste omkostningsniveau på mere end 350 kr./ m². I årene

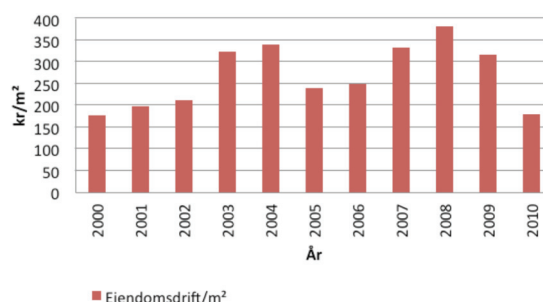
herefter falder omkostningerne, og i 2010 falder de markant ned til omkring 175 kr./ m².

Som det ses af grafen var omkostningerne for ejendomsdrift inden for private, lejede bygninger højest i 2002. To år senere faldt omkostningerne med næsten 50 % til ca. 100 kr./ m². De næste år forbliver omkostningen på det lave niveau omkring 100 kr./ m².

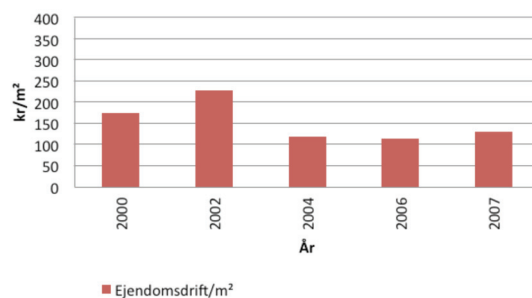
OFFENTLIGT EJET EJENDOMSDRIFT/M²



PRIVAT EJET EJENDOMSDRIFT/M²



PRIVAT LEJET EJENDOMSDRIFT/M²



FORSYNING GENERELT

INDLEDNING

Forsyning omfatter dels den tilførsel af energi, som er nødvendig i forbindelse med ejendommens drift og dels bortskaffelse af affald. Forsyning opdeles i

- Varme
- El
- Vand og afløb
- Renovation

I udgifter er medtaget ikke refundér bare offentlige afgifter.

VAND OG AFLØB:

Udgifter for afløb inkluderer vandafledningsafgifter.

ENERGIFORSYNING GENERELT

Den generelle tendens er, at omkostningerne til energiforsyning er højere i den offentlige sektor end i den private. Undtaget er 2008.

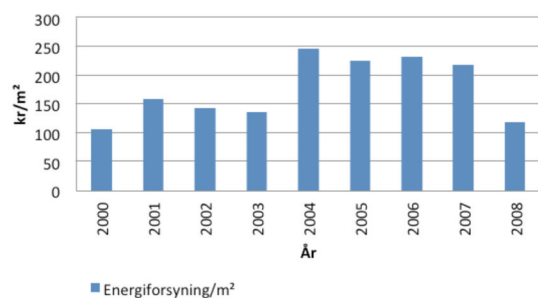
I år 2000 er energiforsyningen inden for offentlige ejede bygninger, højere end private ejede – og udlejede bygninger. Året efter øges omkostningsniveauet i offentlige ejede og privat udlejede bygninger meget samtidigt med, at private ejede bygninger forbliver på det samme niveau. I 2002 og fra 2004 frem til 2006 er omkostningerne inden for private ejede bygninger de lavest af de analyserede ejekategorier, og offentlige ejede er højest.

I 2003 og 2007 har private ejede bygninger stadig det laveste omkostningsniveau, mens private udlejede bygninger har det højeste. I 2008 er omkostningerne højest inden for privat ejet og offentlige ejede bygninger er meget lavere.

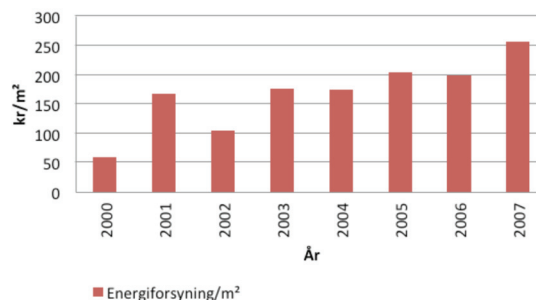
RESULTATER VARME – OG ELFORBRUG

Omkostningerne til varme i kategorien af offentlige ejede bygninger, er i starten af 2000'erne relativt lave og begynder i 2005 at stige. I 2007 stiger omkostningerne yderligere og er oppe i

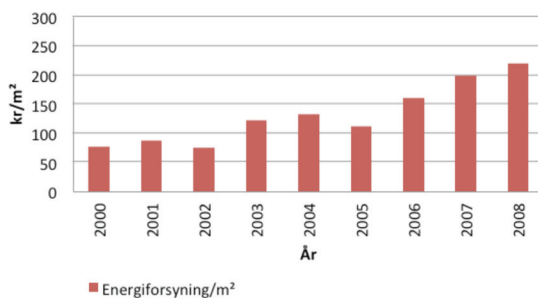
OFFENTLIGT EJET ENERGIFORSYNING/M²



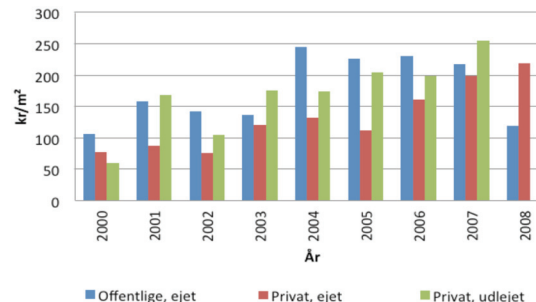
PRIVAT UDLEJET ENERGIFORSYNING/M²



PRIVAT EJET ENERGIFORSYNING/M²



ENERGIFORSYNING/M²



110 kr./ m². To år senere falder omkostningerne igen og i 2011 er de nede under 80 kr./ m².

Der er brugt omkring 0,3 MWh pr. m² i 2001. I 2003 falder forbruget til omkring 0,2 MWh/ m². I 2005 stiger forbruget en lille smule, for to år senere at stige yderligere, til et forbrug som tilsvarende forbrugsniveauet i 2001. I 2009 falder forbruget meget og er nede på omkring 0,15 MWh/ m². To år senere ligger det gennemsnitlige forbrug for varme på næsten det samme som i 2009.

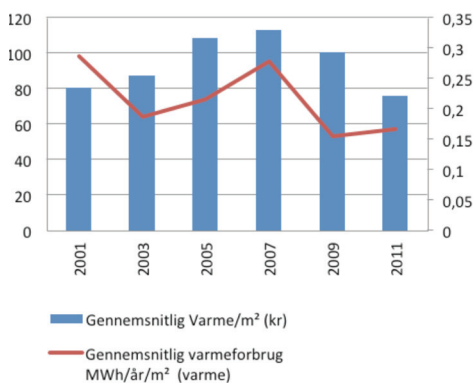
Hvis man sammenligner dette resultat for omkostningerne for varme per m² med forbrug af MWh/år/m², er der mellem 2001 og 2003 ikke den samme tendens, dvs. at omkostningerne stiger en smule og forbruget falder. Fra 2003 til 2005, er tendensen for omkostninger og forbrug den samme, da de begge stiger. To år senere stiger forbruget og omkostningerne yderligere og i 2009 falder både omkostningerne og forbruget. I 2011 falder omkostningerne en del, samtidig med at forbruget stiger en smule.

Sammenstilling af omkostninger og forbrug er vanskelig. Dette skyldes, at forbrugspriserne kan variere meget og afhænger af hvilken aftale den enkelte porteføljeejer har med energiselskabet, samtidig med at afgiftsstrukturen har en væsentlig indflydelse på prissætningen af de forskellige forsyningskilder. Generelt bør man, hvis man ønsker at benchmarke sit samlede energiforbrug, tage udgangspunkt i forbrugsenheder og ikke i prisen. Ønskes en prissammenligning bør denne foretages pr. forbrugsenhed og ikke pr. m².

Omkostningerne for varme, inden for private ejede bygninger, ligger på omkring 50 kr./ m² i 2003 og 2004. Året efter falder omkostningerne en smule, hvorefter de stiger igen. I 2007 og 2009 er omkostningerne højeste og er på næsten 70 kr./ m².

Varmeforbruget målt i MWh/ m² er lavest i 2005, hvor det er nede på omkring 0,14 MWh/ m² og højest i 2007 på ca. 27 MWh/ m². Forbruget er omkring 0,15 MWh/ m² i både 2008 og

OFFENTLIGT EJET VARME FORBRUG OG OMKOSTNINGER



2009. Det gennemsnitlige varmeforbrug fra 2003 til 2009 er 0,196 MWh/ m². Det må antages at det ekstraordinært høje forbrug i 2007 skyldes helt særlige omstændigheder, hvorfor 2007 ikke bør indgå i en generel vurdering af varmeforsyningsomkostningen.

Sammenlignet med det gennemsnitlige forbrug er omkostningerne fra 2003 til 2004 uændret, mens forbruget er steget. Mellem 2004 og 2005 stiger forbruget og omkostningerne falder, og i 2006, 2007 og 2008 ses der en sammenhæng mellem omkostningernes ændring og ændringen i forbruget, da der sker en stigning i både forbrug og omkostninger. Fra 2008 til 2009 ses det, at omkostningerne øges, mens forbruget er det samme som året før.

I starten af 2000'erne ligger omkostningerne til el i offentligt ejede bygninger på omkring 50 kr./ m². Tallet og stiger til næsten det tredobbelte fra 2004 frem til 2007, hvor det er på omkring 140kr./ m². Efter det falder omkostningerne

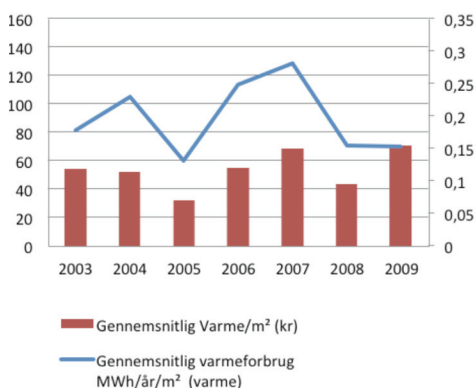
gradvist frem til 2011, hvor de stiger en anelse igen.

Målt på forbrugsenheder ses samme tendens. Forbruget er omkring 0,1 MWh/ m² frem til 2004, derefter stiger det meget, og stigningen fortsætter frem til 2008. Efter 2008 falder forbruget frem til 2010, herefter er der en lille stigning til 0,1 MWh/ m².

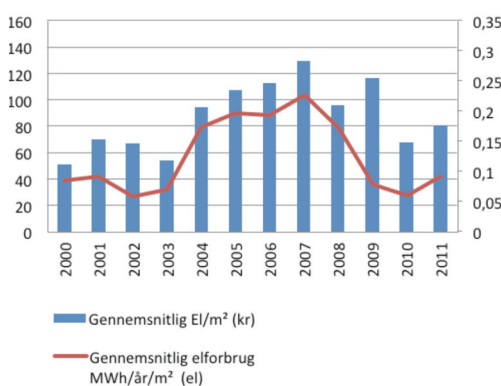
Omkostningerne til el i private ejede bygninger ligger i starten af 2000'erne mellem 60 og 80 kr./ m² frem til 2007. Der stiger omkostningerne til næsten det dobbelte. I 2008 falder omkostningerne en smule.

Fra 2003 og frem til 2006 ligger forbruget relativt lav, på omkring 0,1 MWh/ m², og stiger siden i 2007 til mere end det dobbelte op til næsten 0,3 MWh/ m². I 2008 stiger forbruget yderligere og er på over 0,3MWh/ m² - altså en tredobling fra 2003 til 2008.

PRIVAT EJET VARME FORBRUG OG OMKOSTNINGER



OFFENTLIGT EJET EL FORBRUG OG OMKOSTNINGER



Lavest er omkostningerne og forbruget for el i 2003 og højest er de i 2007. Der er omkostningerne næsten 150kr./m². I 2004 øges omkostningerne og forbruget for derefter at falde igen i 2005. I 2006 øges omkostningerne mens forbruget falder. Året senere øges både omkostningerne og forbruget ganske meget. Omkostningerne med næsten 100 % og forbruget næsten tredobles sammenlignet med året før. I 2008 falder omkostninger en smule og forbruget stiger lidt.

RESULTATER FORSYNINGSOMKOSTNINGER

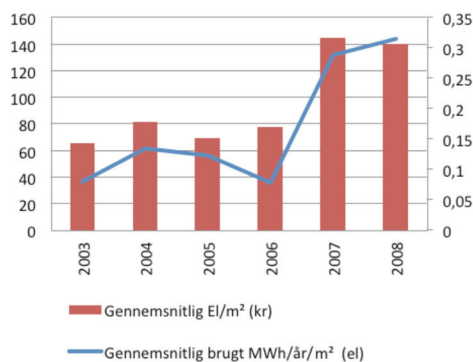
Forsyningsomkostninger for offentlige ejede bygninger svinger. De tendenser som ses, er at omkostningerne generelt er lidt lavere i starten af 2000'erne og stiger derefter gradvist fra 2004 frem til 2007. I 2007 er omkostningerne højest og ligger lidt over 200 kr./ m². Allerede året efter falder omkostningerne. I 2010 falder omkostningerne yderligere til ned til under 150 kr./ m².

I starten af 2000'erne er omkostningerne for private ejede bygninger lidt lavere end for de

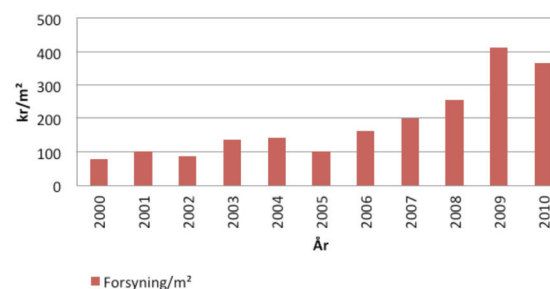
offentlige, men i 2003 stiger omkostningerne, og er næsten oppe i 150 kr./ m². I 2004 er omkostningerne næsten de samme som året før og i 2005 falder de igen. Efterfølgende år stiger omkostningerne med ca. 50 kr./ m² frem til 2009. I år 2009 ses den højeste omkostning på over 400 kr./ m². Derefter falder omkostningerne igen ned til omkring 350 kr./ m².

Omkostningerne for forsyning i den private sektor er generelt lavere end i den offentlige i starten af 2000'erne. I 2003 er det omvendt og den privat sektor ligger en smule over den offentlige. Fra 2004 til 2007 er omkostningerne igen højere i den offentlige sektor end den private. I 2008 er det igen omvendt, og omkostningerne inden for den private sektor er højere end den offentlige. Året senere stiger omkostningerne inden for den private sektor meget, samtidigt med at omkostningerne inden for de offentlige forbliver på samme niveau. I 2010 er omkostningerne igen inden for den private sektor meget højere end den offentlige.

PRIVAT EJET EL FORBRUG OG OMKOSTNINGER



PRIVAT EJET FORSYNING/M²



Sammenlignet med privat ejet er omkostningerne for privat udlejede bygninger meget lavere, men der er stadig en stigende tendens. Lavest er omkostningerne i år 2000 på lidt over 50 kr./m², og højest er omkostningerne i 2007 da de her er næsten oppe på 300 kr./m². Men allerede året efter, falder de igen, og er nede på lidt over 200 kr./m².

Det generelle billede er, at der er så store variationer i forsyningsomkostningerne, at det er vanskeligt at trække konsistente tendenser ud fra de oplyste tal. På figuren nedenfor sammenstiles tallene, og det er også tydeligt her, at der er store udsving.

Omkostningerne inden for forsyning i kategorien af offentlige bygninger, ejet og private bygninger udlejet ligger de i starten af 2000'erne højere end omkostningerne for private ejede bygninger. I 2008 falder omkostningerne for offentlige ejede bygninger og private udlejede bygninger samtidigt med, at omkostningerne for private ejede bygninger stiger og ligger over de andre

to kategorier. Efterfølgende år stiger omkostningerne yderligere for private ejede bygninger og er meget højere end offentlige ejede bygninger.

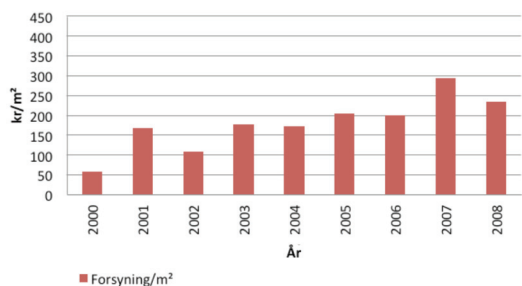
FORDELING FORSYNING

De gennemsnitlige omkostninger for varme pr. m² ligger stadigt omkring 50 kr./m² fra år 2000 og frem til år 2010. Bortset fra 2005 som er "bundscorer" på omkring 30 kr./m².

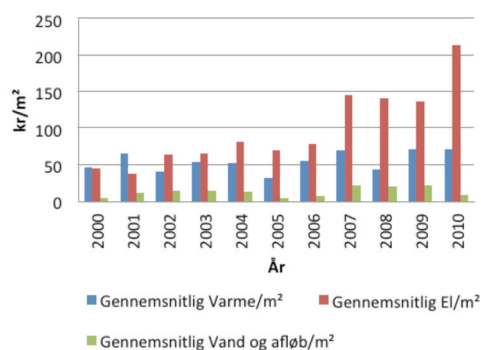
I 2000 ligger omkostningerne for el lidt under 50 kr./m² og falder året senere en smule. 2002, 2003 og 2004 stiger omkostningerne for el yderligere, for at falde igen år 2005. Efterfølgende år stiger omkostningerne yderligere lidt og i 2007 doubles omkostningerne for el til næsten 150 kr./m². I 2008 og 2009 ligger omkostningerne lidt under 150 kr./m² for at stige yderligere igen i 2010 til over 200 kr./m².

Omkostningerne for vand og afløb ligger på omkring 5-10 % af det samlede forsyningsforbrug mellem 2000 og 2010.

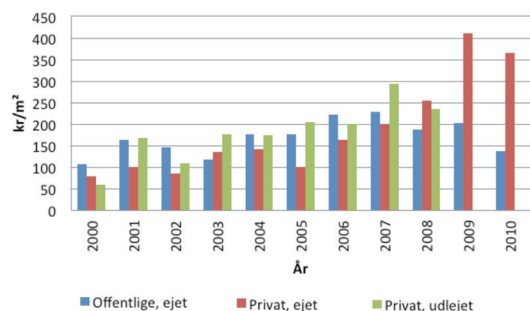
PRIVAT UDLEJET FORSYNING/M²



PRIVAT EJET FORSYNING/M²



FORSYNING/M²



INDLEDNING

Reception:

Registrering af medarbejderes ankomst og udgang, gæstemodtagelse, administration af mødelokaler, rejseservice, særlige forsendelser og lignende.

Postservice:

Modtagelse, sortering og fordeling af indkommende ekstern post. Indsamling, sortering og fordeling af intern post. Frankering og forsendelse af udgående ekstern post.

IT-service:

Denne service indeholder drift og vedligehold af IT, netværk samt IP-telefoni.

Catering:

Denne service, som inkluderer tilberedning og udlevering af madvarer og drikke til medarbejdere samt servering i mødelokaler og til gæster, er kun medregnet når den er bemanded og serverer mindst 100 personer.

Vagt:

Denne service omfatter vagtcentral med (døgn) overvågning af sikrings-, adgangs- og teknikalarm samt portkontrol, fast vagt og patruljevagt, særlige vagtopgaver samt vagtabonnement.

FORDELING SERVICE GENERELT

I starten af 2000'erne ligger den største del af serviceomkostningen inden for den private sektor på catering. Den falder en del i 2005, hvor den ligger på omkring 30 %. I 2009 er den nede på 10 %, og efterfølgende år sker der en voldsom stigning til omkring 80 % af de oplyste omkostninger.

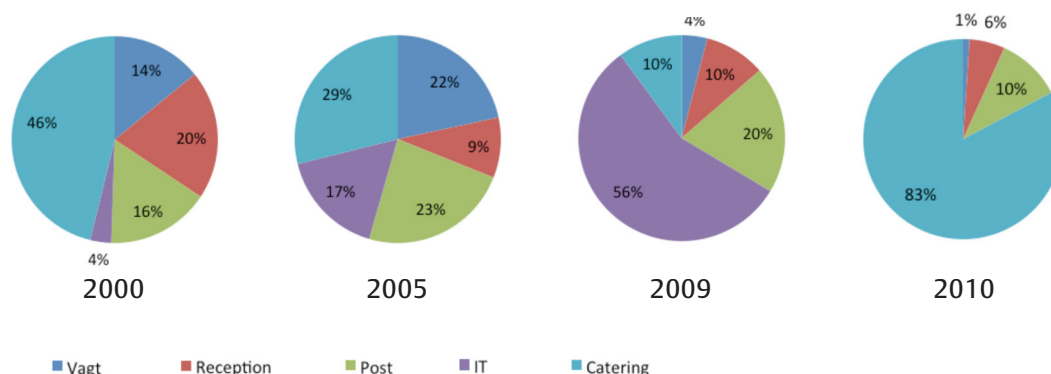
Omkostningerne for vagt svinger mellem 10 % og 20 % i det meste af 2000'erne. I 2000 ligger de på 14 % og i 2005 er omkostningerne højest. Der udgør de 22 % af serviceomkostningen. Lavest er omkostningerne i 2009 og 2010, her er de nede på nogle få % enheder.

For reception ligger omkostningerne generelt lavere, end de andre service kategorier og er oftest den laveste kategori i service forbruget.

Budgettet for postservice svinger en del i starten af 2000'erne. I 2005 er omkostningerne oppe omkring 20 %, og er næsten de samme i 2009. I 2010 falder omkostningerne ned til 10 %.

I 2000 er omkostningerne for IT nede på 4 % af service budgettet og i 2005 ligger de på 17 %. I 2009 stiger omkostningerne en del, og er næsten oppe på 60 %. Disse tal afspejler den organisatoriske opdeling af servicen. IT service er nogle gange placeret under FM-afdelingen og andre gange placeret i selvstændige afdelinger.

SERVICEOMKOSTNINGER – FORDELING



PASNING, STYRING OG OVERVÅGNING

INDLEDNING

Pasning, styring og overvågning vedrører løn til driftspersonale ekskl. løn til driftspersonale til øvrige services, udgifter til materialer og værktøj, maskinomkostninger fx smøremidler og reservedele mv.,

Pasning:

Pasning er simple aktiviteter ofte af vedligeholdsmæssig karakter, som udføres på stedet.

Overvågning:

Overvågning er aktiviteter, som består i at holde øje med/få øje på afvigelser fra normaltilstanden.

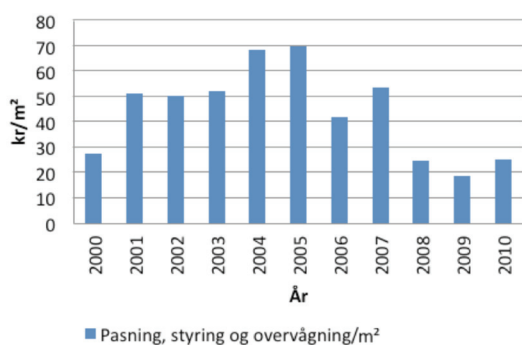
RESULTATER GENERELT

I starten af 2000'erne ligger omkostningerne inden for kategorien offentlige ejede bygninger på lidt over 25 kr./m² og fordobles efterfølgende år til over 50 kr./m². Omkostningerne stopper på dette niveau frem til 2004, der øges de yderligere til omkring 70 kr./m². Året senere er omkostningerne en anelse højere, men i 2006 falder

omkostningerne med næsten 40 %, til 40 kr./m². I 2007 stiger omkostningerne lidt igen, for året efter at falde ned til lidt over 20 kr./m². I 2009 er omkostningerne de laveste i perioden og er nede på under 20 kr./m². Det efterfølgende år stiger omkostningerne en smule igen.

Omkostningerne for pasning, styring og overvågning indenfor privat ejet ligger generelt meget lavere sammenlignet med offentligt ejet. Omkostningerne svinger gennem hele perioden mellem 20 og 40 kr./m², undtagen i 2006. Der er omkostningerne nede på ca. 15 kr./m². I år 2001 er omkostningerne højeste og ligger på 40 kr./m².

OFFENTLIGT EJET PASNING, STYRING OG OVERVÅGNING/M²



PRIVAT EJET PASNING, STYRING OG OVERVÅGNING/M²



KONKLUSION

På baggrund af nærværende analyse kan man konkludere, at omkostningerne til FM varierer meget. Det er nærliggende at se nærmere på de mulige årsager hertil.

Der er to hovedfaktorer, som spiller ind på variationen af FM-omkostninger. Dels det forudsigelige og styrbare og dels det som man ikke har indflydelse på eller som er uforudsigeligt.

OMKOSTNINGSTYPER MINDRE FORUDSIGELIGE

I den sidste kategori finder vi eksempelvis omkostninger knyttet til bygningers opvarmning og elforbrug, de såkaldte forsyningsomkostninger sammen med f.eks. omkostninger til glatførebekæmpelse. Det er omkostninger hvis størrelse afhænger meget af vejrliget. En varm vinter giver færre omkostninger til opvarmning, mens en varm sommer tilsvarende giver større omkostninger til køling. Det giver sig udslag i omkostninger til eksempelvis fjernvarme, gas og olie og til elektricitet, som mange steder anvendes til køling. En anden væsentlig faktor er prisniveauet for forsyningsleverancer. Dels kan der være store lokale forskelle f.eks. på fjernvarmeprisen og dels vil forskellige afgifter også smitte af. Normalt bør man derfor anvende forsyningsenhederne, når man ønsker at benchmarke forsyning – omkostningen er ikke tilstrækkelig konsistent. Hvis ikke det er muligt, må man i stedet for orientere sig om vejrliget i en given periode, hvis man har brug for at forklare en større afvigelse.

OMKOSTNINGSTYPER FORUDSIGELIGE/STYRBARE

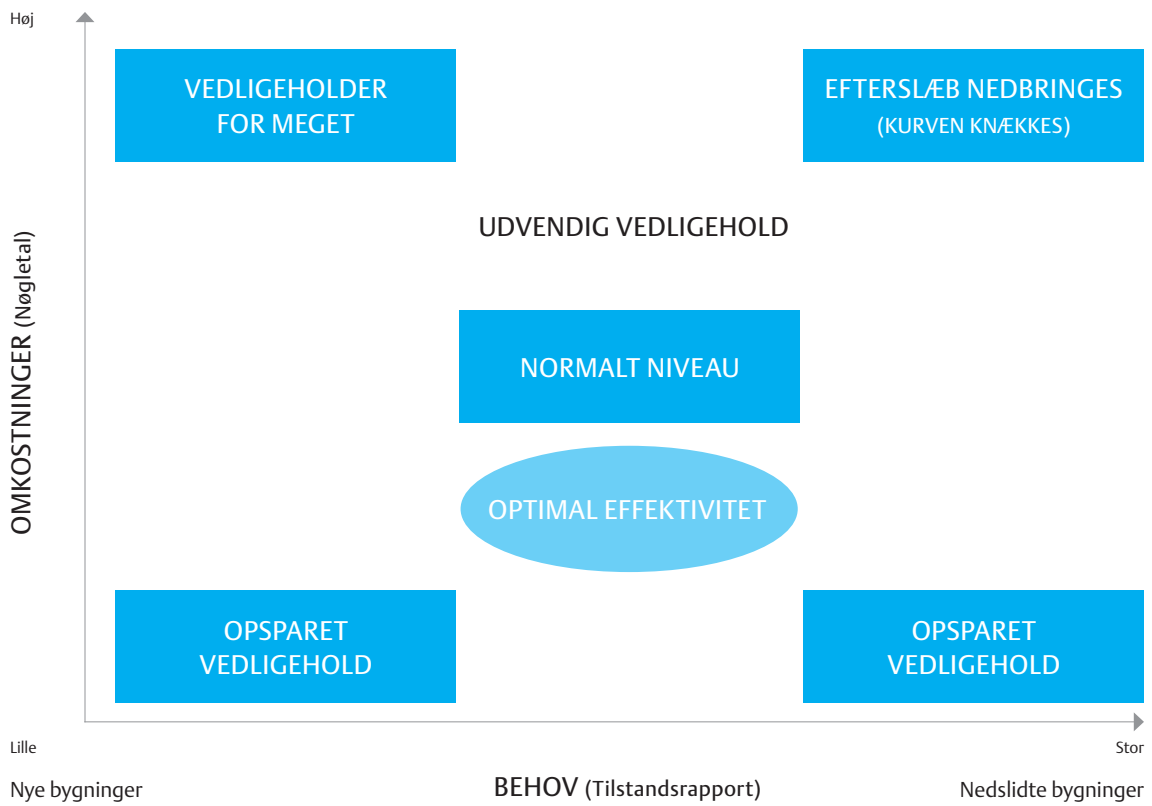
Omkostninger til f.eks. bygningsvedligehold, rengøring, kantinedrift m.v. er omkostninger, som kan ændres, i takt med at strategien for den pågældende aktivitet ændres. Man kan f.eks. se

et fald i omkostningerne til drift og vedligehold af offentlige ejendomme fra 2002 til 2007. Det er naturligt at antage, at faldet ikke beror på, at bygningernes vedligeholdelsesstand som generel betragtning har været så god, at det alene forklarer faldet. En mere naturlig forklaring skal søges i de prioriteringer, der har været, af hvordan de offentlige midler fordeles.

Generelt vil det i øvrigt være sådan, at en række af omkostningerne følger konjunkturudviklingen. Når virksomhederne gennemlever en konjunkturkrise, vil der ofte blive skåret, hvor det er muligt, samtidig med, at f.eks. behovet for arealer falder. Det afspejles i omkostningerne til forsyning, vedligehold, catering, rengøring m.v.

AFVIGELSER

Når tal fra en given virksomhed sammenlignes med rapportens resultater, vil der normalt være små afvigelser fra gennemsnitstallene. Disse er naturlige. Det væsentlige er, at afvigelse ligger inde for et passende interval, eller at disse kan forklares med særlige omstændigheder. Der er mange eksempler på omstændigheder, der giver afvigelser som f.eks. driften af en fredet ejendom – eller en nyopført, store organisatoriske ændringer og medfølgende ændringer af de fysiske rammer, særlige indsatsområder og så videre. Afvigelser, som kan forklares bør ikke give anledning til aktion, mens uforklarlige afvigelser i egne tal, bør undersøges nøje. Se eksempel på princip på næste side.



Formål

Først skal du definere et formål med din benchmarkingproces. Det kan være, at du mødes med krav om effektivisering, at du ønsker en mere stringent dokumentation både for din egen skyld og for at din ledelse kan inddrages på et oplyst og objektivt grundlag.

Hvad og hvordan

Processens trin to er en fastlæggelse af hvilke emner, du ønsker at indsamle nøgletal for og på hvilket detaljeringniveau. Du bør angribe de emner, som du selv har fornemmelse for, kan være problemfelter, og så bør du se nærmere på ydelser der opfylder enten et kriterie om stor mængde eller høj pris.

Inddrag interessenter

Det er nødvendigt at inddrage andre af organisationens afdelinger. Eksempelvis økonomiafdeling, indkøb eller procurement og i øvrigt repræsentanter for brugergrupper som er dine interne modtagere (eller kunder) af den givne ydelse. Du skal også inddrage ledelsen, og som minimum bør du skaffe dig ledelsesmæssig opbakning til at igangsætte processen.

Kortlægning af data og begynd dataindsamling

Undersøg nu hvor du finder de mest valide data. Det kan være i virksomhedens eksisterende datagrundlag – f.eks. regnskaber og andre registreringer. Tjek også eventuelle klima- eller tilfredshedsmålinger og husk i øvrigt også, at der er offentlige registre som blandt andet oplyser ejendomsdata.

Beregn nøgletal og sammenlign

Ved den første analyse du laver, kan du blot ved at sammenligne dine egne tal fra år til år eller fra lokation til lokation, opnå en god indsigt. Ønsker du yderligere, at belyse dit niveau, kan du sammenligne med andre organisationer, som arbejder med nøgletal på tilsvarende områder. Nøgletal som er professionelt indsamlet, som de der præsenteres her i rapporten, udgør det bedste udgangspunkt for sammenligning.

Konkluder

Efter sammenligning – eller benchmarking – kan du på baggrund af grundig analyse og solid dokumentation konkludere på de enkelte målte områder. På baggrund af konklusionerne kan du vælge ny strategi for indkøbet. Uanset om din beslutning bliver at insource, outsource eller noget helt andet, kan du træffe den i bevidstheden om, at du både har opnået viden og indsigt inden du tog beslutningen.

PROCESSEN FOR EN BENCHMARKING

