

Servicekosten benchmark kantoren 2020



Belangrijkste cijfers

2020

Deelnemers **7** Aantal objecten **364** Aantal m² **2,7 miljoen m²**



€38,- Gemiddelde servicekosten

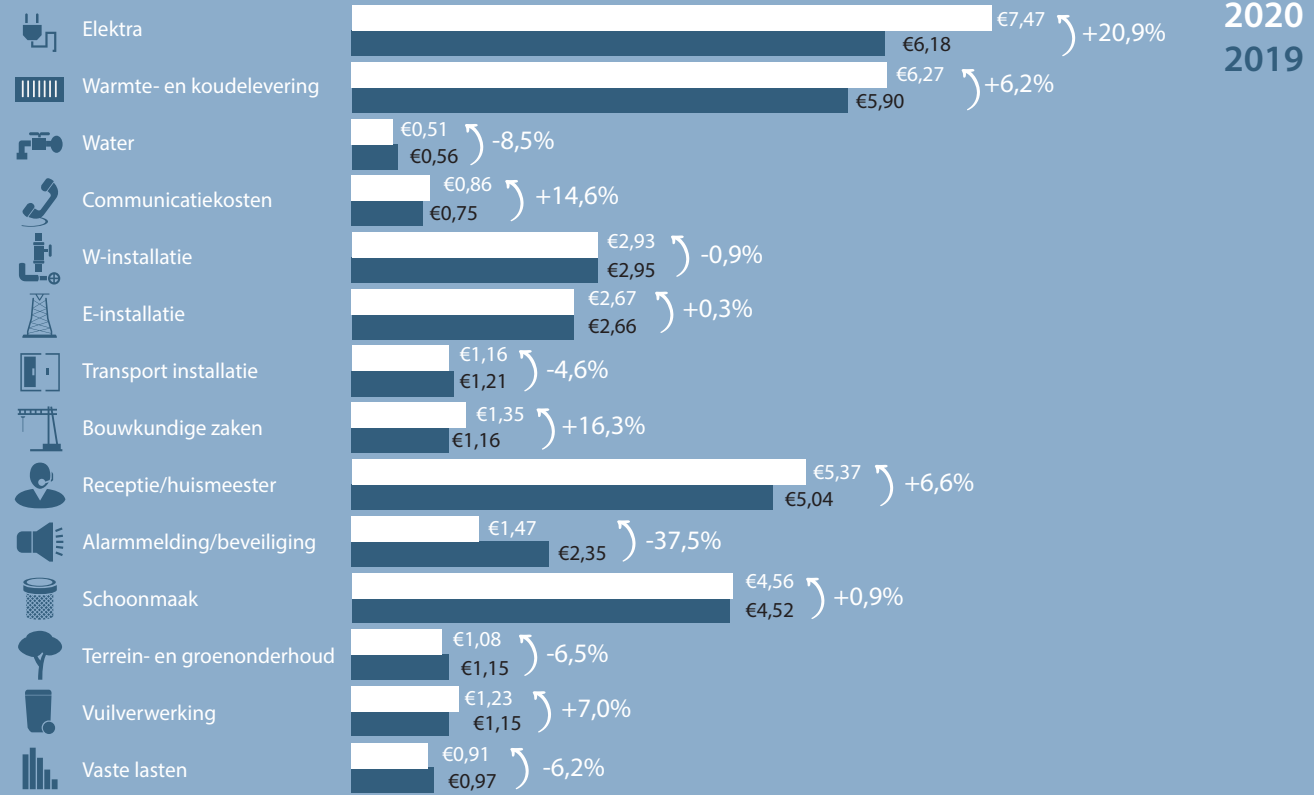
€47,- Gemiddelde servicekosten full-service kantoor



dgn 129 Aantal dagen tot afrekening



Bedragen in euro's per vierkante meter



Deelnemers aan de benchmark

CBRE



De VGM NL Servicekosten benchmark kantoren is een initiatief van IVBN, VGM NL, Vastgoedbelang en NeVaP. Deze benchmark rapportage vervangt de OSCAR servicekosten rapportage voorheen uitgebracht door JLL (MVGM).

VGM NL
GEEFT KENNIS
DE RUIMTE



Meer informatie

Neem voor meer informatie over het onderzoek contact op met de branchevereniging VGM NL of een van de deelnemers aan de benchmark.

Vastgoedmanagement Nederland
info@vgm.nl

© 2020 – All rights reserved

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag worden verveelvoudigd mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbenden op het auteursrecht.

De VGM NL Database

De VGM NL Database is dé database met vastgoeddata door én voor vastgoed- en VvE managers aangesloten bij VGM NL. Leden kunnen de VGM NL Database raadplegen via Tableau dashboards ten behoeve van rapportages, adviezen en verbetering van eigen processen met betrekking tot de segmenten waarover zij data aanleveren.

Alle bedragen zoals opgenomen in deze publicatie zijn exclusief BTW en hebben betrekking op het verhuurbaar vloeroppervlak (VVO). De bedragen van de benchmark 2020 hebben betrekking op het boekjaar 2019 (Effecten vanwege het Coronavirus spelen in deze resultaten dus ook nog geen rol).



364 Kantoren



Aantallen

In 2020 zijn er minder kantoren (364) meegenomen in de analyse dan vorig jaar (625). Het totaal verhuurbaar vloeroppervlak is hierdoor uitgekomen op 2,7 miljoen m². Er is gevraagd aan te geven welke warmtebron wordt gebruikt voor het betreffend kantoorobject. Hieronder een overzicht van de aantallen naar soort warmte.



Figuur 1 Aantallen naar soort warmte

In de analyse is een servicekostencomponent van een kantoor alleen meegenomen als er van deze dienst ook gebruik is gemaakt. Afhankelijk van het gebouw, de wensen van de huurder en de afspraken zoals vastgelegd in het huurcontract, kunnen diensten per kantoorobject verschillen.

Naast de kenmerken van een kantoorobject (locatie, oriëntatie, energetische kwaliteit van de gebouwschil en de energie-efficiëntie van gebouwgebonden installaties), de afgesproken diensten spelen ook nog andere factoren een rol in de hoogte van de servicekosten. Dit zijn factoren zoals intensiteit van gebruik van het gebouw, leegstand en kwaliteit van de dienstverlening.

	Elektra	194 van 364
	Warmte- en koudelevering	194 van 364
	Water	195 van 364
	Communicatiekosten	179 van 364
	W-installatie	222 van 364
	E-installatie	221 van 364
	Transport installatie	186 van 364
	Bouwkundige zaken	180 van 364
	Receptie/huismeester	49 van 364
	Alarmmelding/beveiliging	161 van 364
	Schoonmaak	207 van 364
	Terrein- en groenonderhoud	177 van 364
	Vuilverwerking	141 van 364
	Vaste lasten	117 van 364

Tabel 1 Aantallen naar kostensoort

Gemiddelde servicekosten

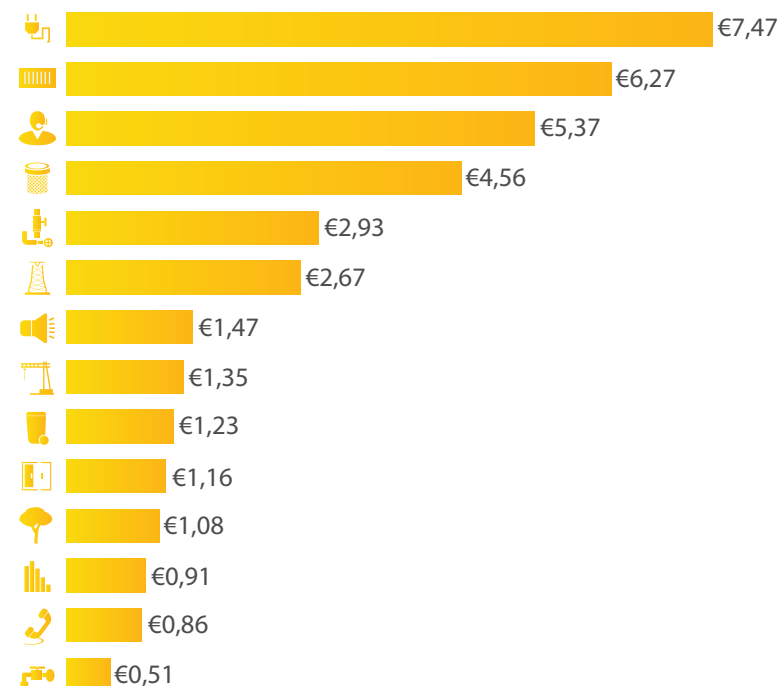
- De servicekosten zijn in 2020 licht gestegen met 3,5% naar **€ 37,83 per m²** per jaar.
- De servicekosten van Full-service kantoren bedragen **€ 47,08 per m²** per jaar, dit ligt hiermee bijna een kwart hoger.
- De servicekosten van kantoren met een bezettingsgraad onder de 25% bedragen **€ 25,15 per m²** vvo.

In 2020 waren de gemiddelde servicekosten €37,83 per vierkante meter VVO per jaar. Ten opzichte van 2019 betekent dit een stijging van zo'n 3,5%. In 2017 is opnieuw een stijging te zien van energiekosten. Daarnaast zijn met name de kosten voor bouwkundige zaken en communicatie gestegen ten opzichte van het jaar ervoor.

Als we kijken naar Full-service kantoren waar alle diensten worden afgenomen (alle kostencomponenten hebben een waarde groter dan 0) zien we een gemiddelde servicekosten per vierkante meter van 47,08 euro per jaar.

Wanneer we de kostencomponenten in volgorde zetten van hoogte van het gemiddeld bedrag per vierkante meter (zie figuur 2), dan zien we dat net als bij eerdere jaren, de elektrakosten en de kosten voor warmte- en koudelevering gemiddeld het hoogst zijn. De kosten voor water en communicatiekosten zijn ook dit jaar weer het laagst. Er is wel een kleine verschuiving te zien ten opzichte van vorig jaar. Zo zijn de transportkosten in volgorde gezakt ten koste van vuilverwerking en bouwkundige zaken.

Figuur 2 Gemiddelde servicekosten naar kostensoort 2020

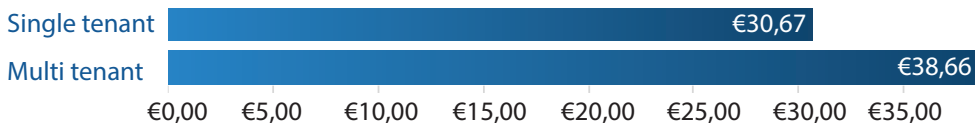


	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Elektra	€ 10,22	€ 10,00	€ 10,55	€ 8,67	€ 7,96	€ 7,73	€ 7,11	€ 6,06	€ 6,18	€ 7,47
Warmte- en koudelevering	€ 6,45	€ 5,85	€ 6,40	€ 6,61	€ 5,57	€ 5,50	€ 6,19	€ 4,81	€ 5,90	€ 6,27
Water	€ 0,33	€ 0,33	€ 0,32	€ 0,33	€ 0,35	€ 0,37	€ 0,50	€ 0,89	€ 0,56	€ 0,51
Communicatiekosten	€ 0,20	€ 0,21	€ 0,24	€ 0,25	€ 0,27	€ 0,33	€ 0,44	€ 0,70	€ 0,75	€ 0,86
W-installatie	€ 2,97	€ 3,07	€ 3,25	€ 3,03	€ 2,78	€ 3,19	€ 3,85	€ 3,31	€ 2,95	€ 2,93
E-installatie	€ 1,68	€ 1,69	€ 1,59	€ 1,45	€ 1,59	€ 1,42	€ 1,80	€ 2,01	€ 2,66	€ 2,67
Transportinstallatie	€ 1,28	€ 1,22	€ 1,21	€ 0,98	€ 1,10	€ 1,13	€ 1,19	€ 0,94	€ 1,21	€ 1,16
Bouwkundige zaken	€ 0,86	€ 0,88	€ 0,93	€ 1,01	€ 0,81	€ 1,15	€ 1,06	€ 1,10	€ 1,16	€ 1,35
Receptie/huismeester	€ 7,80	€ 7,51	€ 7,37	€ 8,87	€ 5,27	€ 6,39	€ 4,31	€ 3,38	€ 5,04	€ 5,37
Alarm/beveiliging	€ 1,83	€ 1,78	€ 2,66	€ 2,01	€ 1,76	€ 1,44	€ 2,58	€ 1,62	€ 2,35	€ 1,47
Schoonmaak	€ 3,91	€ 3,68	€ 4,02	€ 3,33	€ 3,73	€ 3,85	€ 4,15	€ 4,34	€ 4,52	€ 4,56
Terrein- en groenonderhoud	€ 1,02	€ 0,90	€ 1,00	€ 0,97	€ 0,93	€ 1,10	€ 1,20	€ 1,18	€ 1,15	€ 1,08
Vuilverwerking	€ 1,14	€ 1,14	€ 1,12	€ 0,89	€ 0,86	€ 0,93	€ 0,95	€ 0,95	€ 1,15	€ 1,23
Vaste lasten	€ 0,62	€ 0,60	€ 0,62	€ 0,77	€ 0,60	€ 0,64	€ 0,85	€ 1,05	€ 0,97	€ 0,91
totaal gem. servicekosten	€ 40,31	€ 38,87	€ 41,26	€ 39,19	€ 33,58	€ 35,17	€ 36,18	€ 32,34	€ 36,55	€ 37,83

Tabel 2 Gemiddelde servicekosten naar kostensoort 2020

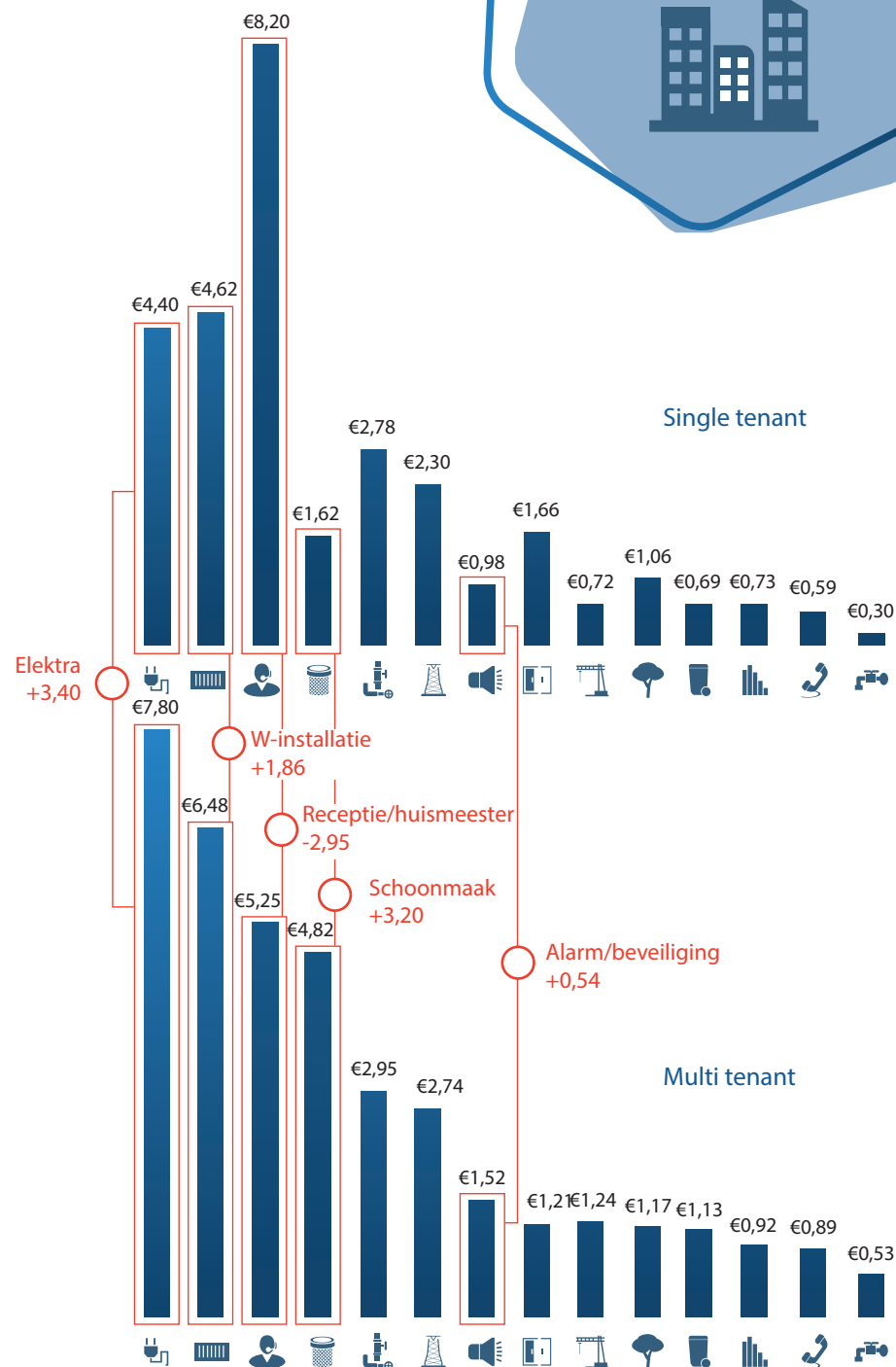
Single tenant Multi tenant

Het type kantoor heeft duidelijk invloed op de gemiddelde servicekosten. Als we kijken naar single of multi tenant kantoren zien we dat met name verschil in kosten terug te vinden is bij energiekosten en schoonmaakkosten waarbij deze kosten voor multi-tenant kantoren aanzienlijk hoger liggen dan bij single-tenant kantoren. Daarnaast is er ook een duidelijk verschil bij de kosten voor receptie en huismeester. Bij de meeste single-tenant kantoren wordt de receptie en huismeester in eigen beheer uitgevoerd, maar daar waar deze kosten wel via de servicekosten lopen zijn deze kosten in verhouding een stuk hoger dan bij de multi-tenant kantoren waarbij deze dienst gedeeld kan worden door meerdere bedrijven.



De gemiddelde servicekosten ligt voor single tenant kantoren op €30,67 per vierkante meter per jaar. Vorig jaar lag dit gemiddelde iets hoger en bedroeg toen €31,25. De gemiddelde kosten voor multi tenant kantoren lag ook dit jaar aanzienlijk hoger en kwam uit op €38,66 per vierkante meter. Vorig jaar lag dit bedrag nog zo'n twee euro per vierkante meter lager (€36,62 per vierkante meter).

Het verschil tussen de hoogte van de servicekosten bij single-tenant en multi tenant kantoren heeft veelal te maken met het feit dat bij multi-tenant kantoren meer algemene ruimten zijn waarvan de kosten worden verrekend via de servicekosten. Bij Single tenant kantoren zien we juist dat veel zaken, zoals schoonmaak, zelf worden geregeld en deze kosten dus niet terugkomen op de servicekosten afrekening en zien we deze niet terug in de benchmark.

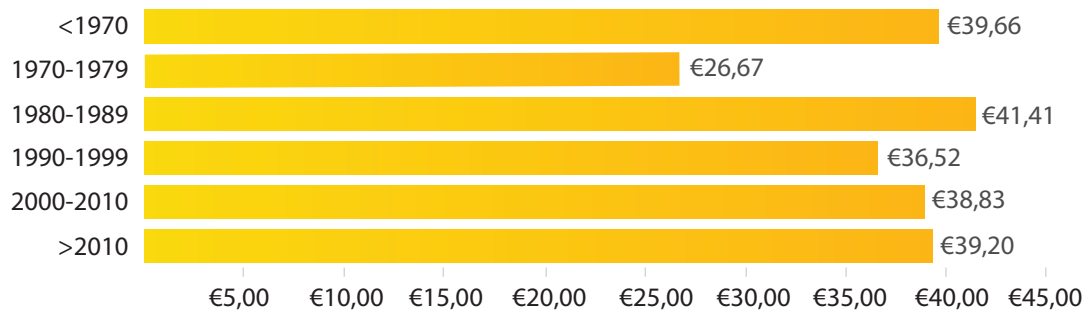


Figuur 3 Gemiddelde servicekosten naar soort kantoor 2020

Onderscheid naar leeftijd van kantoren

De servicekosten per vierkante meter uitgesplitst naar bouwjaar laten een wisselend beeld zien. Bij nieuwere kantoren zien we dat de elektra kosten behoorlijk toenemen ten opzichte van oudere kantoorpanden. Opvallend is dat ook de kantoren ouder dan 1970 weer relatief hoge elektra kosten laten zien. Bij de kantoren van voor 1970 zien we dat de energiekosten bijna de helft van de totale servicekosten per m2 bedragen. Een vaak minder goede isolatie zorgt ervoor dat de kosten voor verwarming bij deze kantoren hoger liggen.

Figuur 4 Gemiddelde servicekosten naar bouwjaar

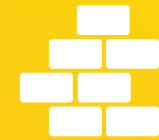


Bij nieuwere kantoren (na 2010) zien we dat naast de elektrakosten ook de communicatiekosten aanzienlijk hoger liggen (bijna twee keer zo hoog als bij oudere kantoren). Dat nieuwere kantoren hogere kosten voor elektra en communicatiekosten laat zien komt met name doordat deze gebouwen vaak over meer en betere installaties beschikken. Daarnaast wordt de laatste jaren ook stevig ingezet op de inzet van IOT (Internet Of Things).

De gemiddelde servicekosten van kantoren uit de jaren '80 en '90 zijn ten opzichte van vorig jaar behoorlijk gestegen. Dit terwijl de gemiddelde kosten voor nieuwe kantoren (van na 2010) en de oudere kantoren (van voor 1970) licht zijn gedaald.

Het feit dat de servicekosten bij kantoren met een bouwperiode tussen 1980 en 1989 zo hoog uitkomen wordt met name veroorzaakt door het dienstenpakket van deze kantoren. Zo zijn er in deze periode een aantal kantoren met receptie en huismeester die de gemiddelde servicekosten in deze periode omhoog stuwt.

Opvallend is verder dat ook dit jaar de kantoren uit de jaren '70 opnieuw de laagste servicekosten per vierkante meter hebben. Wat betreft de servicekosten, zijn met name de kosten voor Elektra, Warmte- en koudelevering en de kosten voor receptie en huismeester lager in vergelijking tot de andere bouwperiodes.



Bouwperiode

Er is gekeken naar het onderscheid in bouwperiode. Hierbij zijn de volgende perioden gedefinieerd:

- < 1970
- 1970-1979
- 1980-1989
- 1990-1999
- 2000-2010
- >2010



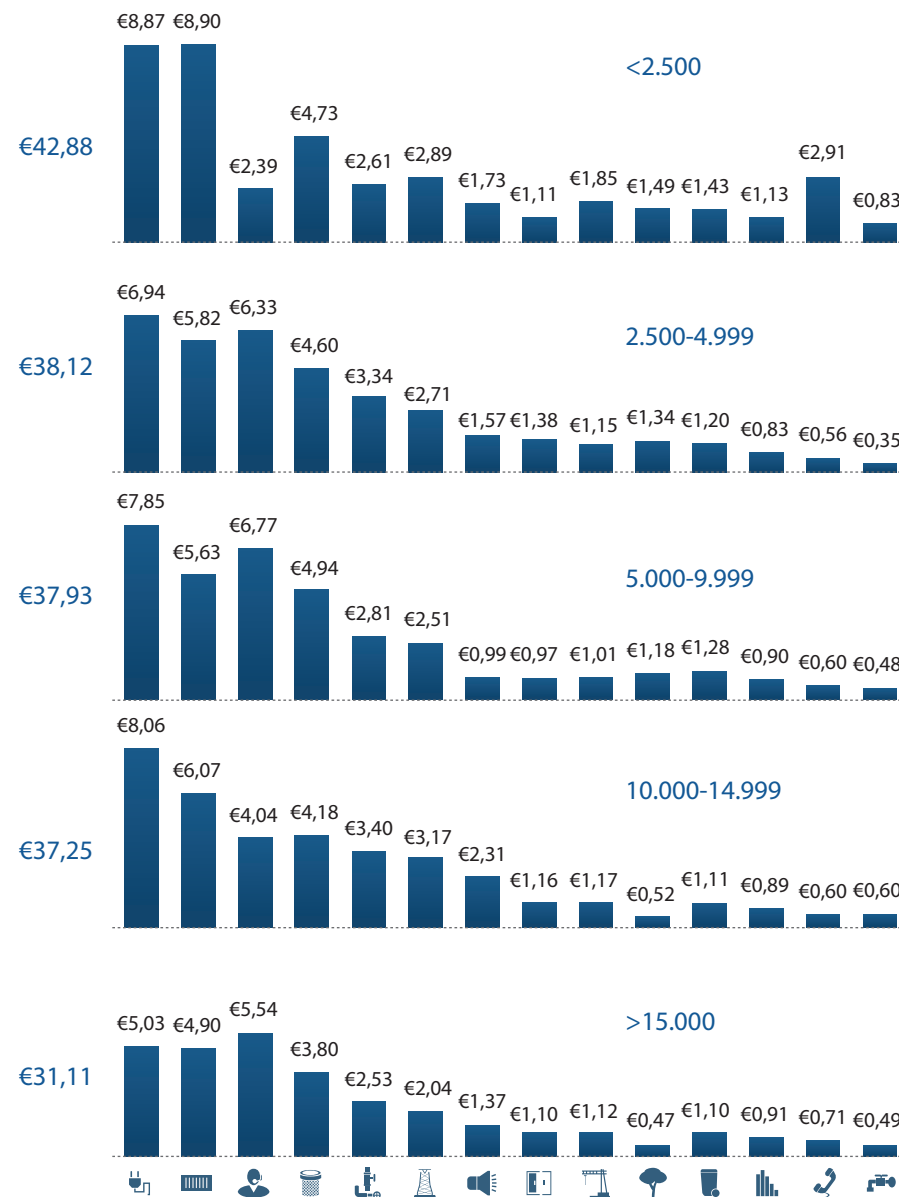
Grootte van het kantoor

Om de servicekosten in relatie tot de gebouwgrrootte te analyseren, is binnen de VGM NL Database een onderverdeling gemaakt naar een vijftal categorieën:

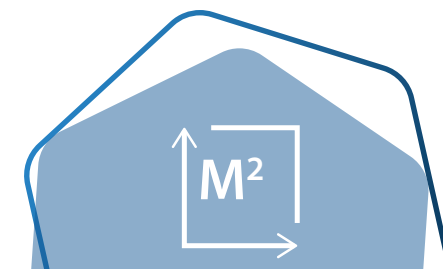
- tot 2.500 m²
- van 2.500 tot 4.999 m²
- van 5.000 tot 9.999 m²
- van 10.000 tot 14.999 m²
- groter dan 15.000 m²

Over het algemeen kan gesteld worden dat grotere kantoren in verhouding lagere servicekosten per vierkante meter hebben. Dit heeft voornamelijk met schaalvoordeel te maken. Deze schaalvoordelen zien we duidelijk bij elektra en warmte- en koudelevering. Maar ook op de andere kosten zien we dat er sprake is van schaalvoordelen. De kosten voor receptie en huismeester laten een wat meer wisselend beeld zien wat vooral wordt veroorzaakt door de geboden dienstverlening en veel minder wordt bepaald door omvang van het kantoor. Opvallend zijn de hoge kosten voor communicatie bij de kleinere (<2.500) kantoren deze ligt enkele euro's per vierkante meter hoger dan bij de andere groottecategorieën.

Ten opzichte van vorig jaar zien we bij al deze groottecategorieën behalve bij de kleinste kantoren een stijging van de gemiddelde servicekosten. Bij de kantoren met een omvang kleiner dan 2.500 m² zijn de kosten met bijna zes euro per vierkante meter gedaald.

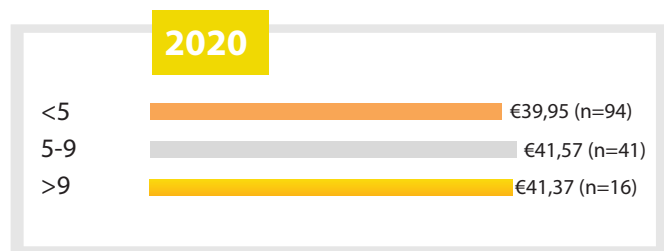


Figuur 7 Gemiddelde servicekosten naar grootte van het kantoor



Aantal bouwlagen van het kantoor

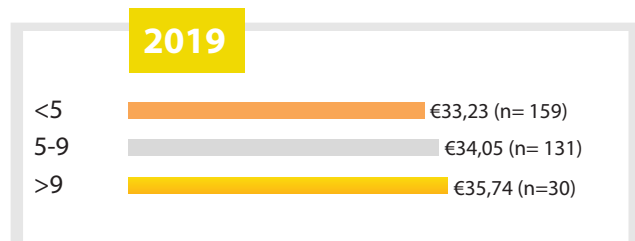
Daar waar vorig jaar de kantoren met meer bouwlagen ook hogere servicekosten hadden, zijn de hoogste gemiddelde servicekosten dit jaar te zien bij de categorie middelhoogbouw (5-9 bouwlagen). De verschillen zijn ook dit jaar echter niet groot. Voor alle categorieën zien we vanaf 2018 een duidelijke stijging in de jaarlijkse servicekosten. Binnen de categorieën zijn er wel verschillen qua opbouw van de kostensoorten. Zo hebben kantoren met meer dan negen bouwlagen hogere kosten voor warmte- en koudelevering, W-installatie, alarm en beveiliging en transportkosten dan de andere twee categorieën.



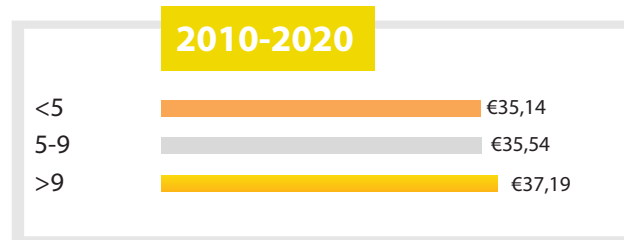
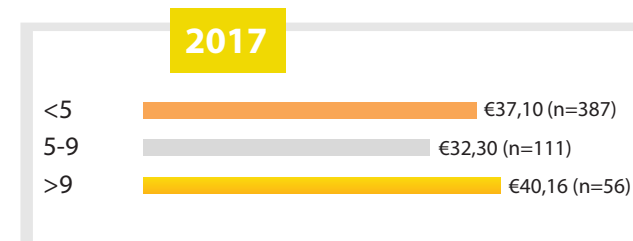
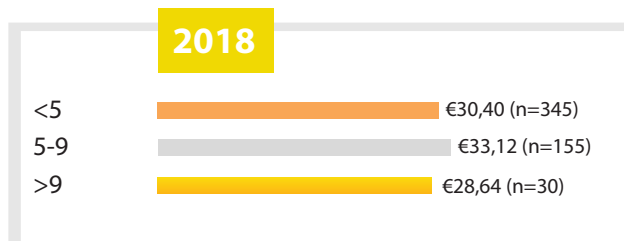
Figuur 8 Gemiddelde servicekosten naar aantal bouwlagen 2010-2019

Dat de gemiddelde servicekosten in de middelhoogbouw hoger liggen wordt met name veroorzaakt door kosten voor receptie/huismeester, schoonmaakkosten en kosten voor de E-installatie.

Als we over een langere periode kijken (2010-2020) dan zien we duidelijk dat kantoren met meer verdiepingen in verhouding hogere gemiddelde servicekosten hebben dan lagere kantoren. De gemiddelde servicekosten voor kantoren met minder dan vijf bouwlagen komt in deze periode uit op €35,14 per vierkante meter.

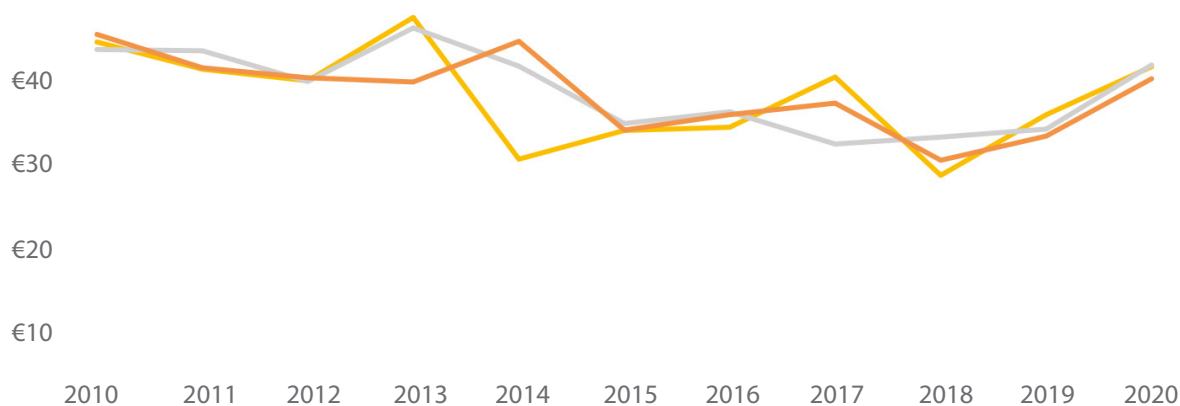


Figuur 10 Gemiddelde servicekosten naar aantal bouwlagen 2019/2018/2017



Figuur 8 Gemiddelde servicekosten naar aantal bouwlagen 2010-2019

Middelhoge kantoren van vijf tot negen bouwlagen hadden iets hogere gemiddelde servicekosten van €35,54 per vierkante meter. Voor kantoren met meer dan negen verdiepingen kwam het gemiddelde uit op €37,11 per vierkante meter.

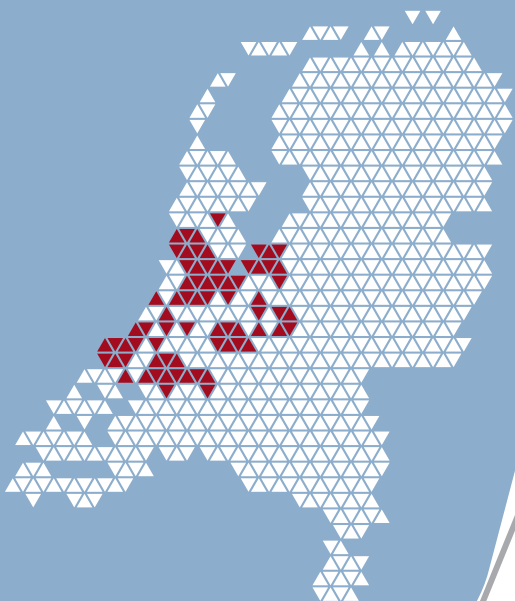


Figuur 9 Gemiddelde servicekosten naar aantal bouwlagen





Regio Randstad



Servicekosten naar regio

Om de servicekosten in relatie tot de locatie van de kantoren te analyseren, is binnen de VGM NL Database een onderverdeling gemaakt naar een zestal regio's

- Amsterdam
- Den Haag
- Rotterdam
- Utrecht
- Randstad overig
- Buiten randstad

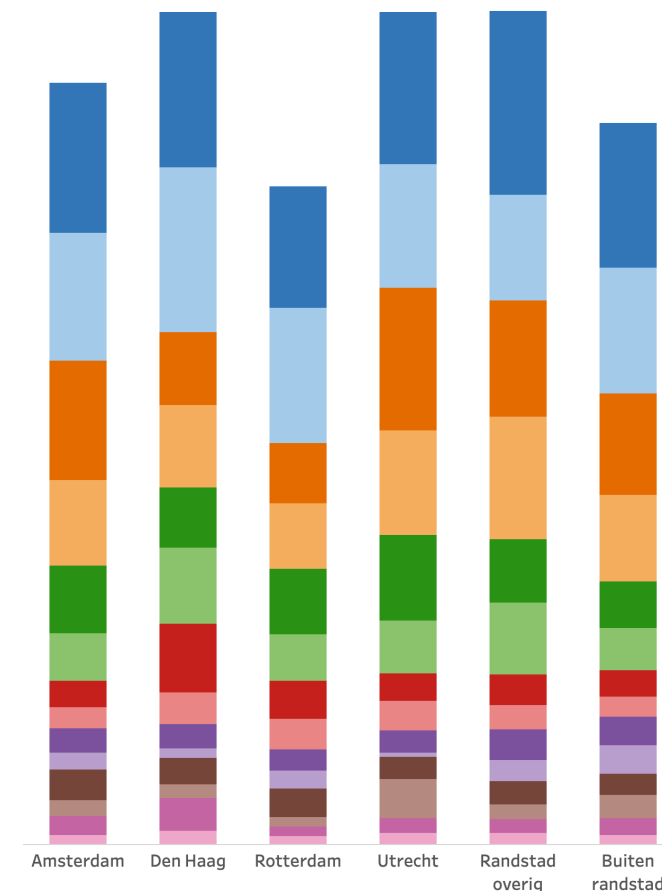
De gemiddelde servicekosten per vierkante meter in Den Haag, Utrecht en Randstad-overig ligt nagenoeg gelijk. Daar waar andere jaren met name Amsterdam de hoogste servicekosten liet zien, liggen de gemiddelde servicekosten dit jaar in Amsterdam juist enkele euro's per vierkante meter lager. Alleen Rotterdam en kantoren buiten de randstad laten gemiddeld een lagere vierkante meter prijs zien.

Amsterdam	n=46	€38,13
Den Haag	n=39	€41,67
Rotterdam	n=23	€33,37
Utrecht	n=16	€41,65
Randstad overig	n=44	€41,67
Buiten randstad	n=132	€36,84

Figuur 11 Gemiddelde servicekosten naar regio 2020

Als we kijken naar de opbouw van de servicekosten in Amsterdam dan zien op verschillende kostensoorten dat deze lager liggen dan bij Den-Haag, Utrecht en Randstad overig. De grootste verschillen worden veroorzaakt door de E-installatie en schoonmaakkosten.

Wat verder opvalt zijn met name de hoge kosten in Den Haag voor alarm en beveiliging. Deze kosten liggen bijna drie keer hoger dan in andere regio's. Ook de kosten voor warmte- en koude levering ligt in Den Haag enkele euro's hoger dan in de andere regio's



Figuur 12 Gemiddelde servicekosten naar regio en kostensoort 2020

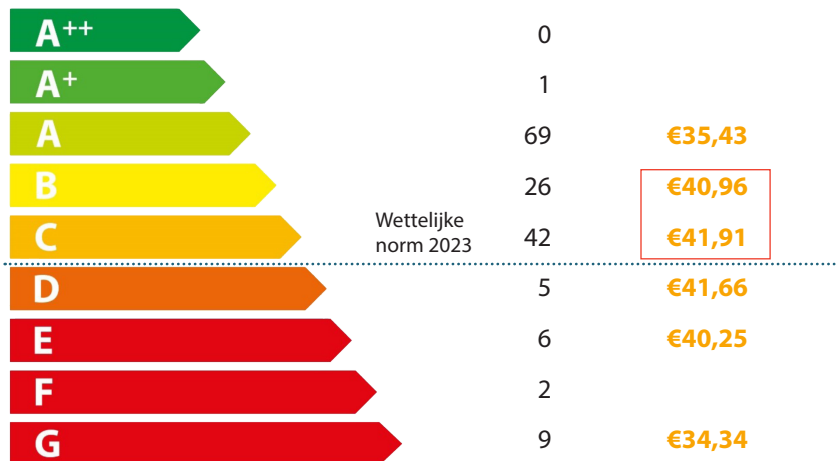




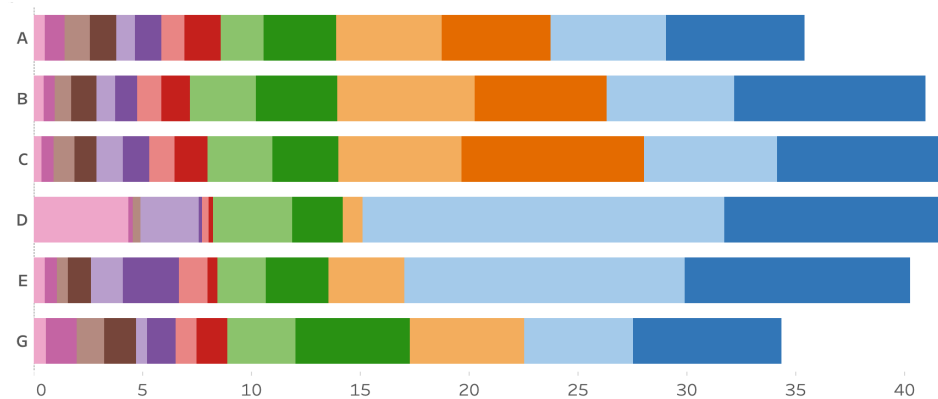
Servicekosten naar Energielabel

Binnen het vastgoedmanagement is er de afgelopen jaren een duidelijke focus op duurzaamheid en wordt er steeds meer aandacht besteed aan goede advisering van eigenaren. Van bijna 44% van de kantoren in de benchmark weten we het energielabel. De meeste kantoren beschikken inmiddels over een label C of beter.

Wat ook dit jaar weer opvalt is dat de kantoren met een beter energielabel (C of beter) niet altijd ook lagere servicekosten hebben. De verklaring hiervoor zit hem deels in het hoger voorzieningenniveau bij deze kantoren. Zo zien we alleen bij deze kantoren dat er servicekosten zijn voor receptie en huismeester. Deze kosten zijn in de kantoren met een lager label geheel afwezig.

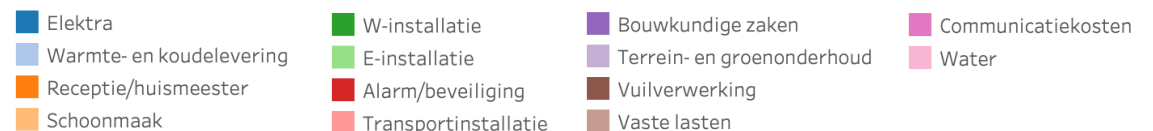


Figuur 13 Aantallen en gemiddelde servicekosten naar energielabel 2019



Figuur 14 Gemiddelde servicekosten naar energielabel en kostensoort 2020

Bij kantoren met een label D en E zien we zoals ook verwacht dat met name de kosten voor warmte- en koude levering flink oplopen. Bij kantoren met een label G zien we dat juist niet meer terug en liggen de energielasten juist weer lager. Dit heeft mogelijk met intensiteit van het gebruik te maken, maar we zien ook dat bij vier van de negen kantoren met dit label een deel van het jaar sprake was van leegstand. Bij de kantoren met label G valt verder op dat met name de kosten voor de W-installatie aan de hoge kant zijn met gemiddeld bijna €5,40 per vierkante meter.



Conclusie

De servicekosten maken naast de huur een belangrijk deel uit van de huisvestingslasten voor huurders van kantoren. De benchmark laat voor een tweede jaar op rij een lichte stijging zien van de gemiddelde servicekosten per vierkante meter. Daar waar met name de vaste lasten, terrein- en groenonderhoud, alarm en beveiliging, water en lift onderhoud het afgelopen jaar een daling laten zien, valt op dat kosten voor de W-installatie en E-installatie nagenoeg gelijk zijn gebleven. De andere kostensoorten laten dit jaar een stijging zien. Ook de komst van nieuwe innovatieve mogelijkheden zoals IOT, om het kantoor beter en vooral slimmer te beheren en gebruiken, spelen mogelijk in rol in de stijging van de afgelopen jaren.

De gemiddelde servicekosten per vierkante meter per jaar zijn dit jaar met iets meer dan 3,5% gestegen ten opzichte van vorig jaar. Zo bedroeg de gemiddelde servicekosten in 2020 €37,83 terwijl deze vorig jaar nog op €36,55 uitkwam. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door stijging van kosten bouwkundige zaken en communicatie.

Als we kijken naar de Full-service kantoren zien we dat de gemiddelde servicekosten per vierkante meter ook in 2020 aanzienlijk hoger (ongeveer negen euro per vierkante meter) liggen dan bij niet full-service kantoren. Gemiddeld lag de vierkante meterprijs bij dit soort kantoren op 47,08 euro per vierkante meter.

Het bouwjaar, de grootte, het aantal bouwlagen en het type kantoor zijn belangrijke factoren die de hoogte en ook de samenstelling van de servicekosten bepalen. Bij het vergelijken van eigen kosten met de benchmark is het goed hier rekening mee te houden. Daarnaast spelen vaak ook nog andere aspecten een rol bij de hoogte van de servicekosten. Onze leden beschikken over een uitgebreide tool om de hoogte van de servicekosten in te schatten rekening houdend met deze aspecten.

Bijlage 1: Ontwikkeling gemiddelde servicekosten per m² per (boek)jaar naar kostensoort

