



Facilities Management Outlook

De werkplekprestatiekloof



Inleiding – een duidelijke paradox

Uit onderzoek onder bijna 3.000 leiders in 28 landen komt een opvallend eenduidig beeld naar voren. **Organisaties weten hoe belangrijk de werkplek is, maar handelen er nog niet naar.**

Maar liefst **83%** van de leiders geeft aan dat de werkplek een significante of zelfs grote impact heeft op de prestaties van hun organisatie. Toch laat hun strategische agenda iets anders zien. **60%** stelt namelijk kostenoptimalisatie en efficiëntie het komende jaar centraal, terwijl **68%** aangeeft dat economische druk binnen hun sector de agenda bepaalt. Tegelijkertijd wordt ook digitalisering door **46%** gezien als een belangrijke disruptieve factor, maar slechts **20%** geeft dit daadwerkelijk prioriteit binnen facility management.

Deze spanning vormt de kern van wat wij de **werkplekprestatiekloof** noemen: de groeiende afstand tussen overtuiging en handelen. Organisaties erkennen de waarde van de werkplek, maar slagen er onvoldoende in om deze waarde structureel te ontsluiten. Niet door gebrek aan inzicht, maar door concurrerende prioriteiten, beperkte uitvoeringskracht en structurele frictie.

Nederland laat geen afwijkend beeld zien, sterker nog, slechts **17%** van de respondenten noemde medewerkersbeleving en ontwikkeling van de werkplek als FM prioriteit. Zelfs **73%** noemde de economische druk en de noodzaak in kosten te snijden als bepalende factor.

68% geeft aan dat economische druk binnen hun sector de agenda bepaalt.

46% ziet digitalisering als een belangrijke disruptieve factor, maar slechts 20% geeft dit daadwerkelijk prioriteit binnen FM.

Inhoud

01

Waar overtuiging en keuzes uit elkaar lopen



02

De krachten die de kloof in stand houden



03

Het ontstaan van de werkplekprestatiekloof



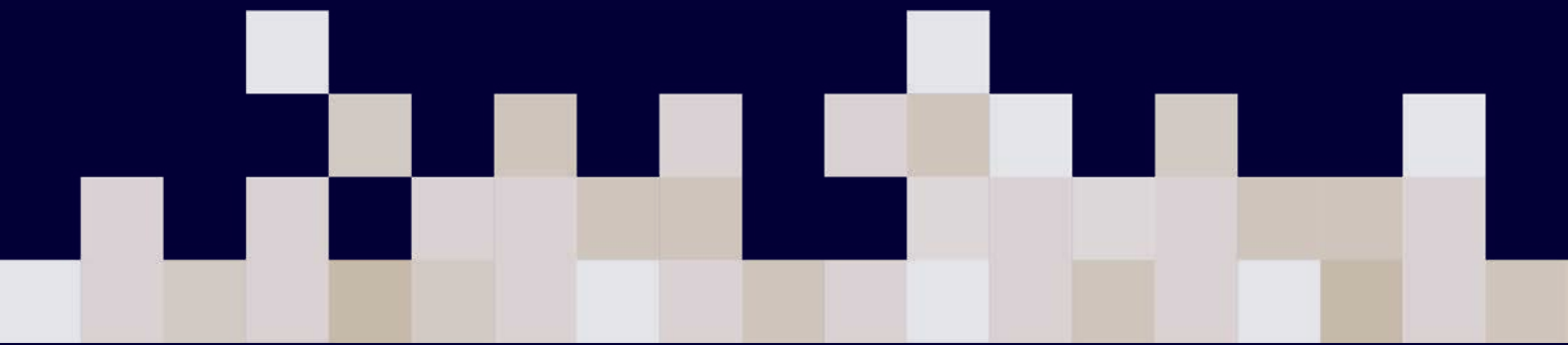
Conclusie





01

Waar overtuiging
en keuzes uit
elkaar lopen





Waar overtuiging en keuzes uit elkaar lopen

De werkplek is definitief doorgedrongen tot de strategische agenda. Leaders zien het als een hefboom voor productiviteit, betrokkenheid, talent (aantrekken, ontwikkelen en behouden) en welzijn. Dat wordt bevestigd door de **83%** van de ondervraagden die de impact ervan onderstreept.

Toch ontstaat er een fundamentele spanning zodra overtuiging moet worden vertaald naar keuzes. Voor de meeste organisaties blijft kostenoptimalisatie leidend: **60%** noemt dit de belangrijkste prioriteit voor de komende periode. Daarmee ontstaat een structurele kloof tussen het erkennen van de werkplek als waardevolle asset en het daadwerkelijk investeren om die waarde te realiseren.

83%

van de leiders onderstreept de impact van de strategische agenda van de werkplek.



Het kosten versus beleving dilemma

Die spanning wordt nog zichtbaarder in de dagelijkse praktijk. Organisaties zetten tegelijkertijd in op verbetering van de werkervaring én op kostenreductie. Zo geeft **45%** prioriteit aan gezondheid, veiligheid en welzijn en noemt **43%** werkplekbeleving als speerpunt (in Nederland zelfs **51%**). Maar deze ambities worden begrensd door de financiële realiteit. Kostenoptimalisatie blijft dominant, niet alleen als strategische prioriteit, maar ook in de vraag naar ondersteuning van FM-partners. Die worden ook gevraagd mee te denken in een kostenverlaging.

Het gevolg is voorspelbaar: organisaties blijven steken in incrementele verbeteringen. Ze optimaliseren binnen bestaande kaders in plaats van het systeem echt fundamenteel te herontwerpen.

Het gevolg is voorspelbaar: organisaties blijven steken in incrementele verbeteringen.

LEIDERSCHAP PRIORITEITEN





De economische context bepaalt het gedrag

De drijvende kracht achter dit gedrag ligt buiten de organisatie zelf. **68%** van de leiders noemt kostenfocus als belangrijkste disruptieve factor richting 2026 (in Nederland zelfs **73%**) terwijl bijna drie op de tien organisaties budgetdruk als grootste operationele uitdaging ervaren. Onder deze omstandigheden wordt financiële discipline het dominante criterium in besluitvorming.

68%

van de leiders noemt kostenfocus als belangrijkste disruptieve factor richting 2026.

Visie verandert de prioriteiten niet

Opvallend is dat zelfs organisaties met een sterk geloof in de strategische waarde van de werkplek hun prioriteiten niet wezenlijk anders inrichten. Externe druk blijkt sterker dan interne overtuiging. De werkplekprestatiekloof is daarmee geen kwestie van scepticisme maar van structurele omstandigheden.

Externe druk blijkt sterker dan interne overtuiging.





Regionale verschillen duiden dezelfde kloof

Hoewel regionale verschillen zichtbaar zijn, bevestigen ze vooral hetzelfde patroon. In de Verenigde Staten en Latijns-Amerika ligt de nadruk sterker op werkplekbeleving (**52%** versus **43%** wereldwijd), terwijl werkplekdesign (**43%**) daar tot de belangrijkste ondersteuningsgebieden van FM behoort. Nederland volgt gedeeltelijk de trend van de VS en Latijns-Amerika, **51%** ziet verbetering van de werkplekbeleving en medewerkerstevredenheid als prioriteit, maar slechts **17%** ziet daarin een rol voor FM in weggelegd.

In Azië-Pacific ligt de focus meer op digitalisering en slimme gebouwen (**27%** versus **20%** wereldwijd), en ziet 49% digitalisering als disruptief. Tegelijkertijd noemt slechts **57%** economische druk als belangrijkste factor, lager dan het wereldwijde gemiddelde van **68%**.

51% ziet verbetering van de werkplekbeleving en medewerkerstevredenheid als prioriteit, maar slechts 17% ziet daarin een rol voor FM in weggelegd.

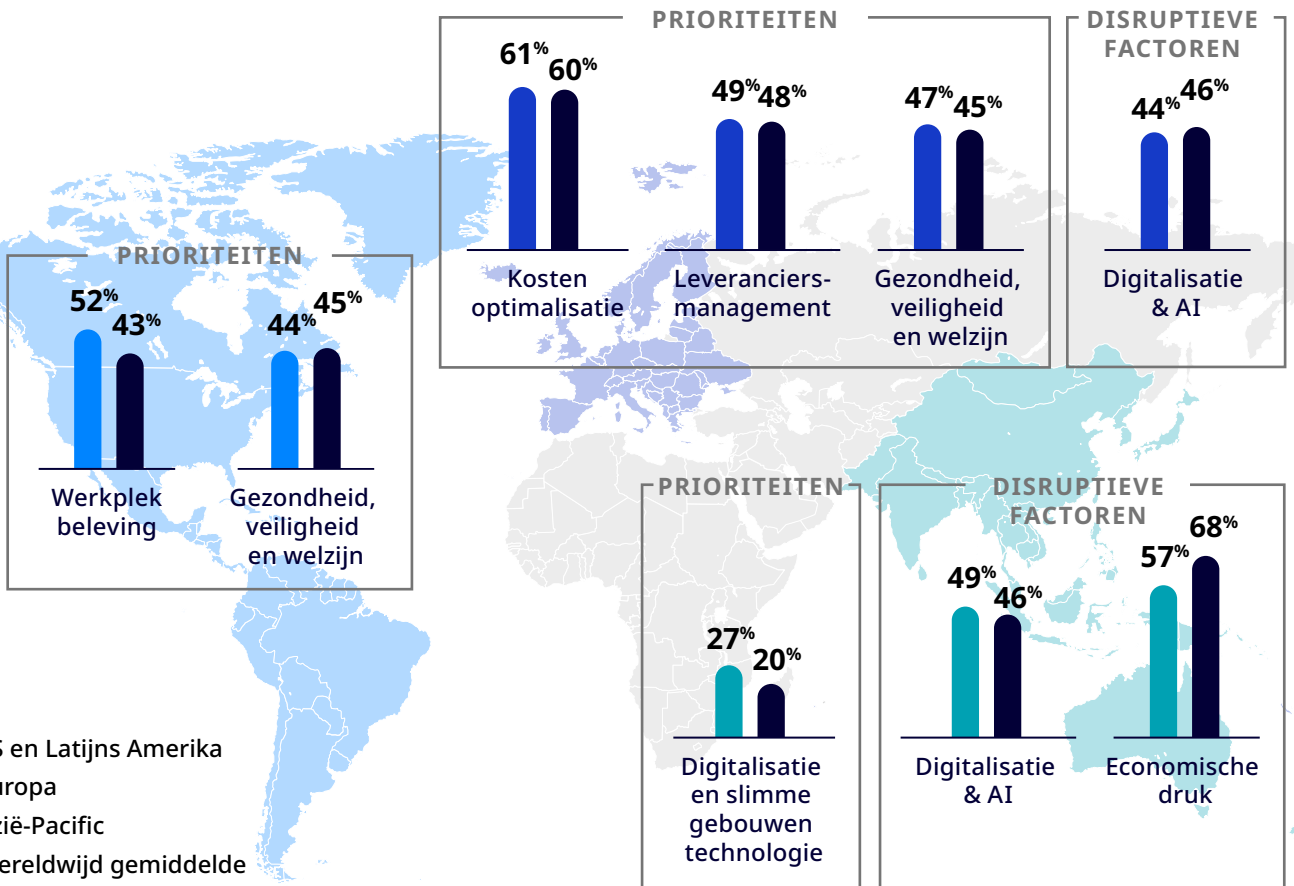


Europa volgt grotendeels het globale patroon, met vergelijkbare prioriteiten rond kosten (61%), leveranciersprestaties (49%) en welzijn (47%).

Ondanks deze verschillen blijft de onderliggende dynamiek overal hetzelfde: overtuiging groeit, maar vertaalt zich niet consistent in investeringen en uitvoering.

Overtuiging groeit, maar vertaalt zich niet consistent in investeringen en uitvoering.

REGIONALE PRIORITEITEN EN GROOTSTE DISRUPTIEVE FACTOREN



- VS en Latijns Amerika
- Europa
- Azië-Pacific
- Wereldwijd gemiddelde

De trend herkennen maar moeite deze door te vertalen

Dat wordt verder versterkt door een terugkerend patroon. Hoewel **46%** digitalisering als disruptief ziet, onder technologieleiders zelfs **55%**, krijgt het, op verzoek van de opdrachtgever, binnen FM slechts in **20%** van de gevallen prioriteit (of **24%** bij technologieleiders). Tegelijkertijd noemt slechts **9%** werkplekdesign een belangrijke uitdaging, ondanks de impact van hybride werken en veranderende verwachtingen.

De trend herkennen maar moeite deze door te vertalen. Dat wordt verder versterkt door een terugkerend patroon.

46% ziet digitalisering als disruptief, in slechts 20% van de gevallen krijgt het prioriteit binnen FM

55% van de technologieleiders ziet digitalisering als disruptief, maar 24% geeft het prioriteit

09% noemt werkplekdesign een belangrijke uitdaging

In Nederland ziet **42%** van de respondenten digitalisering (waaronder AI) als een disruptieve kracht en verwacht men veel meer dan in andere landen dat FM hierin ondersteunt, vooral de respondenten die werkzaam zijn in een kantoor omgeving.

Top 3 van disruptieve factoren per sector in Nederland

Kantooromgeving	Industriële omgeving	Publieke sector
1. Talent aantrekken	1. Druk op kosten	1. Druk op kosten
2. Digitalisering & AI	2. Talent aantrekken	2. Talent aantrekken
3. Hybride werken	3. Digitalisering & AI	3. Digitalisering & AI

Als verder in de verschillen per sector wordt gedoken blijkt dat ondersteuning bij de digitalisatie vooral door opdrachtgevers in de dienstverlening gevraagd wordt aan hun facilitaire dienstverleners. In de industrie ligt de focus daarvoor voornamelijk (in **82%** van de gevallen) op kostenoptimalisatie terwijl in de publieke sector gezondheid & veiligheid als belangrijkste prioriteit van de FM partner wordt gezien.

82%
van de industrie legt de focus op kostenoptimalisatie

Top 3 van gewenste ondersteuning door FM per sector in Nederland

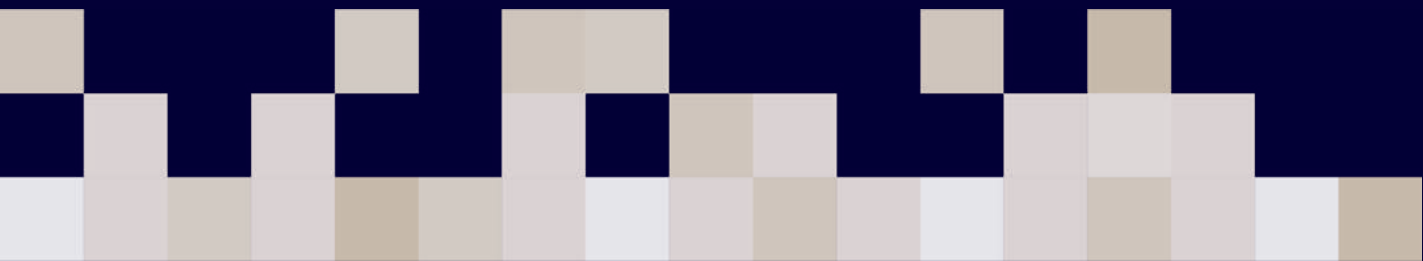
Kantooromgeving	Industriële omgeving	Publieke sector
1. Digitalisering	1. Kostenoptimalisatie	1. Gezondheid & Veiligheid
2. Kostenoptimalisatie	2. Integratie van dienstverlening	2. Integratie van dienstverlening
3. Gezondheid & Veiligheid	3. Gezondheid & Veiligheid	3. Kostenoptimalisatie

Het beeld is helder: organisaties herkennen de grote verschuivingen, maar worstelen met de vertaling naar concrete keuzes. Bewustzijn alleen is niet voldoende om de kloof te dichten.





02 De krachten die de kloof in stand houden





De werkplekprestatiekloof is geen toevallige inconsistentie. Het is het resultaat van vier structurele krachten die elkaar versterken en een systeem creëren waarin verandering moeilijk van de grond komt.





De zwaartekracht van kosten

Onder economische druk worden beslissingen gefilterd door één dominante vraag: wat levert dit op korte termijn op? Investerings worden gefaseerd of uitgesteld, de ruimte voor experimenten neemt af en capaciteitsopbouw moet concurreren met budgetdiscipline. Kosten verdwijnen daarmee niet alleen als randvoorwaarde, maar worden leidend in de besluitvorming. Optimalisatie wint het structureel van transformatie.

Kosten verdwijnen daarmee niet alleen als randvoorwaarde, maar worden leidend in de besluitvorming.



Optimalisatie wint het structureel van transformatie.



Investerings worden gefaseerd of uitgesteld



De ruimte voor experimenten neemt af



Capaciteitsopbouw moet concurreren met budgetdiscipline

Het gebrek aan overtuigend bewijs

Digitalisering is hiervan het meest zichtbare voorbeeld. Hoewel **46%** van de organisaties het als disruptief beschouwt, krijgt het slechts bij **20%** prioriteit binnen FM. Tegelijkertijd geeft **27%** aan ondersteuning nodig te hebben op het gebied van digitale tools en data-analyse. Binnen deze groep ligt de prioriteit voor digitalisering met **43%** aanzienlijk hoger dan gemiddeld.

Dit wijst op een duidelijke ambitie, maar ook op een fundamenteel probleem: organisaties hebben moeite om de impact van digitalisering aantoonbaar te maken. Zonder betrouwbare data en meetbare resultaten blijft het vertrouwen in investeringen beperkt. Zo ontstaat een zichzelf versterkende cyclus waarin lage datavolwassenheid leidt tot beperkte inzichten. Hierdoor wordt investeringsbereidheid afgeremd en verdere ontwikkeling vertraagd. De uitdaging is daarmee niet technologisch maar bewijsgericht.

27%
geeft aan ondersteuning nodig te hebben op het gebied van digitale tools en data-analyse.

Laag data-analyse niveau



Beperkt inzicht van impact



Afgeremde investeringsbereidheid



Digitalisering heeft geen prioriteit



Ontwikkeling digitalisering vertraagd



De veranderende omgeving

Variabelen waarop besluiten worden genomen veranderen regelmatig waardoor inzichten snel verouderd zijn en dus onbetrouwbaar om besluiten op te nemen. Neem de impact die hybride werken heeft op bezettingsgraad en het ruimtegebruik (zowel kwantitatief als kwalitatief). Besluitvorming wordt bemoeilijkt als je niet weet wat de exacte vraag is.

De volatiele arbeidsmarkt is daarnaast een belangrijke bron van onrust. Bij krapte op de arbeidsmarkt is het belang van investeren evident om aantrekkingskracht op het juiste talent te behouden. Echter, wanneer de macht weer verschuift naar de werkgevers heeft dat negatieve gevolgen voor de ROI van investeringen in beleving.

Bij krapte op de arbeidsmarkt is het belang van investeren evident om aantrekkingskracht op het juiste talent te behouden.



De kloof tussen ambitie en uitvoering

Thema's zoals welzijn en werkplekbeleving staan hoog op de agenda, maar organisaties beschikken vaak niet over de capaciteit om deze ambities waar te maken. Zo geeft **45%** aan ondersteuning nodig te hebben bij welzijn en **35%** bij beleving op de werkplek.



Interne teams opereren onder druk van **wet- en regelgeving, operationele continuïteit en kostenbeheersing**



Terwijl juist **integratie en samenwerking** nodig zijn om deze thema's effectief te realiseren.



Beleid op welzijn vereist **structurele metingen en consistentie in dienstverlening**



Hybride werken vereist nieuwe **modellen van dienstverlening en werkplek standaarden**



Het gevolg is versnippering. Het tegenvallende resultaat is evident.



Nieuwe initiatieven bestaan naast bestaande structuren



Digitale pilots bestaan naast analoge processen



Beleid wordt geïmplementeerd zonder structurele meting.

Organisaties beschikken vaak niet over de capaciteit om deze ambities waar te maken

Onzichtbare obstakels

Daarbij komen obstakels die vaak onder de radar blijven. Slechts **7%** noemt efficiëntie en productiviteit een uitdaging terwijl operationele frictie wel degelijk aanwezig is. Ook datakwaliteit en governance worden zelden expliciet benoemd, ondanks hun grote invloed op prestaties.

7%

noemt efficiëntie en productiviteit een uitdaging.



Druk vanuit wet- en regelgeving

Tegelijkertijd neemt de druk vanuit regelgeving toe. **22%** van de leiders noemt ESG en wet- en regelgeving als disruptieve factor. Onder kostendruk kunnen uitgestelde investeringen of onderhoud het risico vergroten, waardoor prestaties, risico en compliance steeds nauwer met elkaar verweven raken. ESG is wel essentieel in employer branding en daardoor een belangrijke component in de ontwikkeling van de werkplek.

22%

van de leiders noemt ESG en wet- en regelgeving als disruptieve factor.

De structurele vergelijking

De prestatiekloof op de werkplek blijft bestaan, niet omdat leiders overtuiging missen, maar omdat vier krachten elkaar versterken:



Kostenzwaarte beperkt de bereidheid tot systemische investeringen.



De **bewijskloof** vermindert het vertrouwen in digitale en prestatiegedreven transformatie.



Veranderingen in de markt maken betrouwbare feiten ineens **onbetrouwbaar**.



De **uitvoeringskloof** beperkt het vermogen om ambities te operationaliseren.

Het dichten van de prestatiekloof op de werkplek vraagt om meer dan een sterker geloof in de waarde van de werkplek. Het vereist het doorbreken van elkaar versterkende lussen.

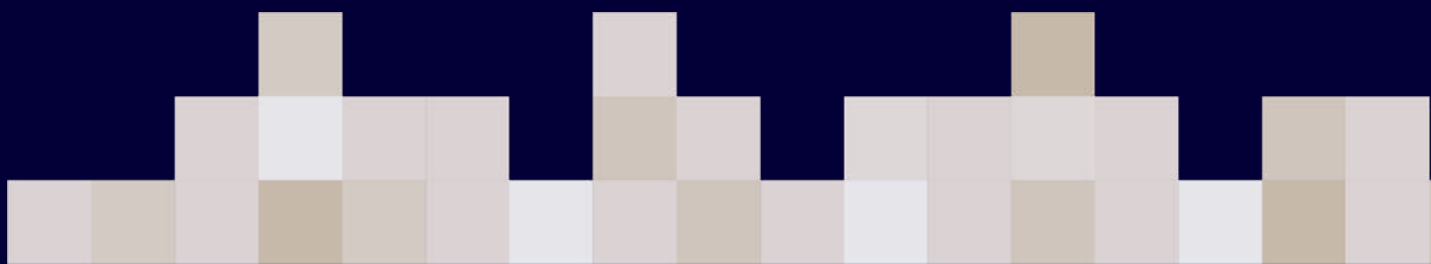
Samen creëren deze krachten een stabiliserend systeem, een systeem dat incrementele verandering in stand houdt, maar structurele heroriëntatie tegenwerkt.

Het dichten van de prestatiekloof op de werkplek vraagt om meer dan een sterker geloof in de waarde van de werkplek. Het vereist het doorbreken van versterkende lussen door kostendiscipline te verbinden met prestatiemeting, digitale fundamenteën te versterken en uitvoeringsvermogen op schaal op te bouwen.





03 Het ontstaan van de werkplekprestatiekloof





De kern van de werkplekprestatiekloof is dat **organisaties de werkplek erkennen als motor voor prestaties**, terwijl de randvoorwaarden om die prestaties te realiseren nog onvoldoende ontwikkeld zijn.

Dat blijkt onder andere uit het feit dat slechts een klein deel van de leiders productiviteit en efficiëntie als expliciet probleem benoemt. **Prestatieverlies is vaak indirect en moeilijk zichtbaar**. Wat niet wordt gemeten wordt zelden structureel verbeterd.

Daarnaast zorgt een beperkte digitale volwassenheid ervoor dat organisaties moeite hebben om werkplekinvesteringen te koppelen aan concrete bedrijfsresultaten. Zonder betrouwbare data blijft de impact van investeringen in bijvoorbeeld beleving, welzijn of ruimtegebruik slechts **gedeeltelijk inzichtelijk**.

Hierdoor ontstaat een patroon waarin overtuiging aanwezig is, maar investeringen defensief blijven en meetbaarheid achterloopt. Het potentieel van de werkplek blijft daarmee grotendeels latent.





Organisaties gaan de kloof verkleinen

Toch laat het onderzoek zien dat er organisaties zijn die deze kloof beginnen te verkleinen. Niet door andere prioriteiten te stellen maar door betere samenhang te creëren. Niet alleen samenhang van ondersteunende facilitaire diensten maar ook van stafafdelingen binnen de organisatie zoals HR, IT en Vastgoed.



1. Van kostenoptimalisatie naar prestatie-optimalisatie

Zij verschuiven hun perspectief van kostenoptimalisatie naar prestatie-optimalisatie, waarbij kostenbesparingen worden gekoppeld aan meetbare bedrijfsresultaten.



2. Digitalisering als fundament voor inzicht

Digitalisering wordt niet langer gezien als losse tool maar als fundament voor inzicht, besluitvorming en continue verbetering. Dit faciliteert:



Transparantie in rapportages



Datagedreven besluitvorming



Investerings gebaseerd op bewijzen



Continue optimalisatie





3. Investeren in uitvoeringskracht

Tegelijkertijd investeren zij in uitvoeringskracht door verantwoordelijkheden te verduidelijken, services te integreren en governance te versterken. Dit houdt in:



Duidelijkheid in eigenaarschap



Integratie van dienstverleningsmodellen



Versterken van governance



Bouwen aan specialistische capaciteit en partnerships

Structuren en normen vormen de basis om de werkplekprestatiekloof te dichten.

In deze organisaties wordt overtuiging niet alleen uitgesproken maar ook georganiseerd.



Conclusie – van bewustzijn naar afstemming

De werkplek is uitgegroeid tot **een van de krachtigste strategische hefboomen** voor organisaties die opereren onder druk en in een snel veranderende omgeving.

Het merendeel van de organisaties erkent dit al. Het verschil zal de komende jaren daarom niet worden gemaakt door bewustzijn, maar door de mate waarin organisaties erin slagen hun strategie, investeringen en uitvoering daadwerkelijk **met elkaar in lijn te brengen**.

Het dichten van de werkplekprestatiekloof vraagt om meer dan overtuiging alleen. Het vereist een **fundamentele verschuiving naar meetbare prestaties, sterke digitale fundamenten** en organisaties die in staat zijn hun ambities consistent en op schaal te realiseren.

Daar ligt de **volgende fase van facility management**. Niet in het verder versterken van het verhaal — maar in **het waarmaken ervan**.



BEDANKT VOOR HET LEZEN

Facilities Management Outlook 2026

De werkplekprestatiekloof



www.nl.issworld.com

marketing@nl.issworld.com

IEDEREEN WERKT BETER MET



125
YEARS