



Whitepaper.

## **Datagedreven facility management: zo werk je slim, duurzaam en mensgericht.**

Van inzicht in je prestaties naar strategische verbeteringen in je organisatie.

# Inhoudsopgave.

## Introductie

### 1. Meer data, minder grip.

- 1.1 Verspreide gegevens
- 1.2 Gebrek aan sturing en overzicht

### 2. Zo zet je facilitaire data slim in.

- 2.1 Datagedreven werken: 7 principes
- 2.2 Data benutten op 4 manieren

### 3. Van ruwe data naar wijsheid.

- 3.1 Het DIKW-model
- 3.2 Facility Data Scan
- 3.3 Facility Data Expeditie

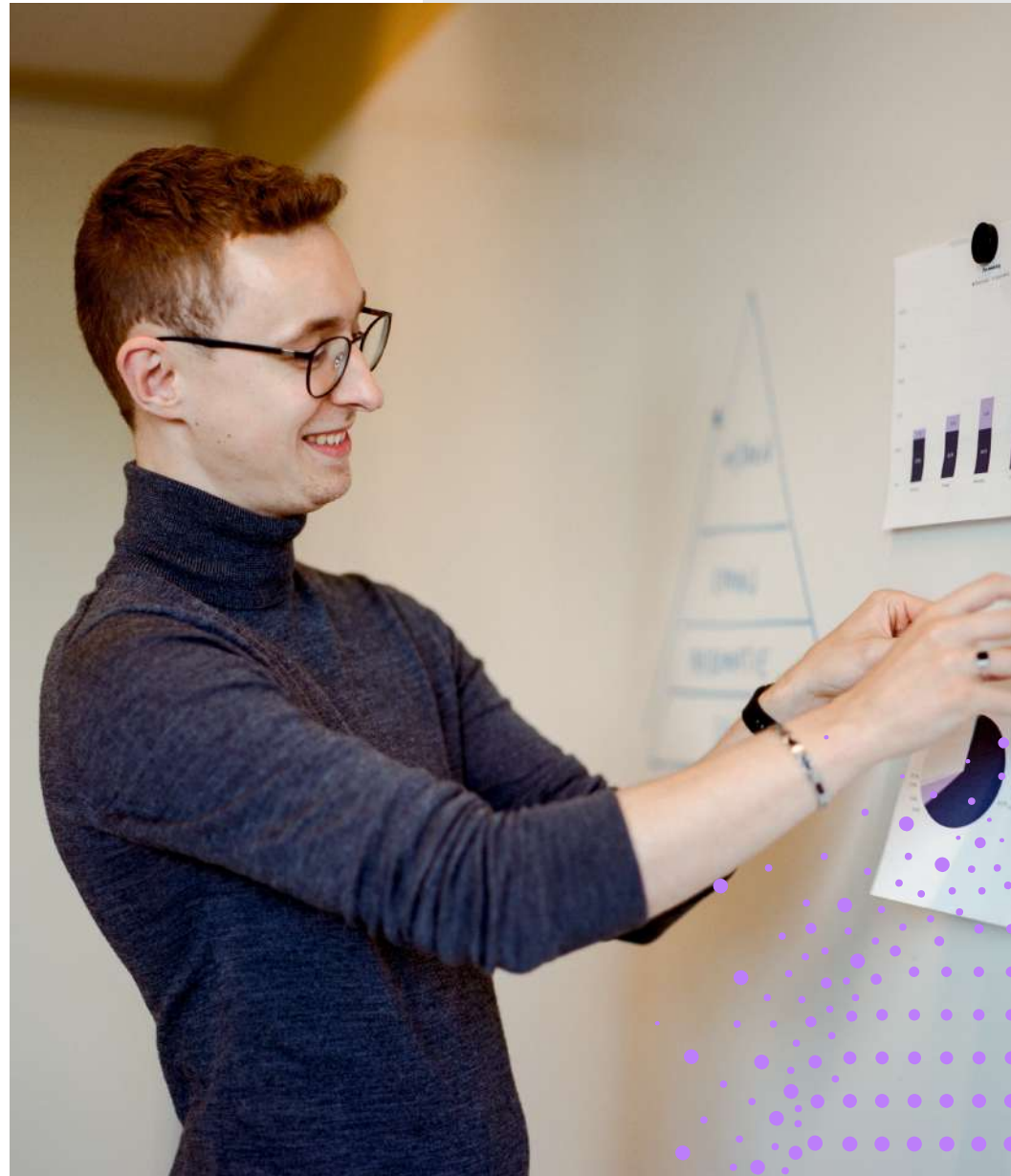
### 4. Datagedreven werken door partners.

- 4.1 Facility Data Expeditie bij HHNK
- 4.2 Datagedreven schoonmaak bij Asito

### 5. Conclusie.

### 6. Over HEYDAY Consultancy.

- 6.1 Jouw partner in datagedreven facility management
- 6.2 Sectorervaring van onze consultants

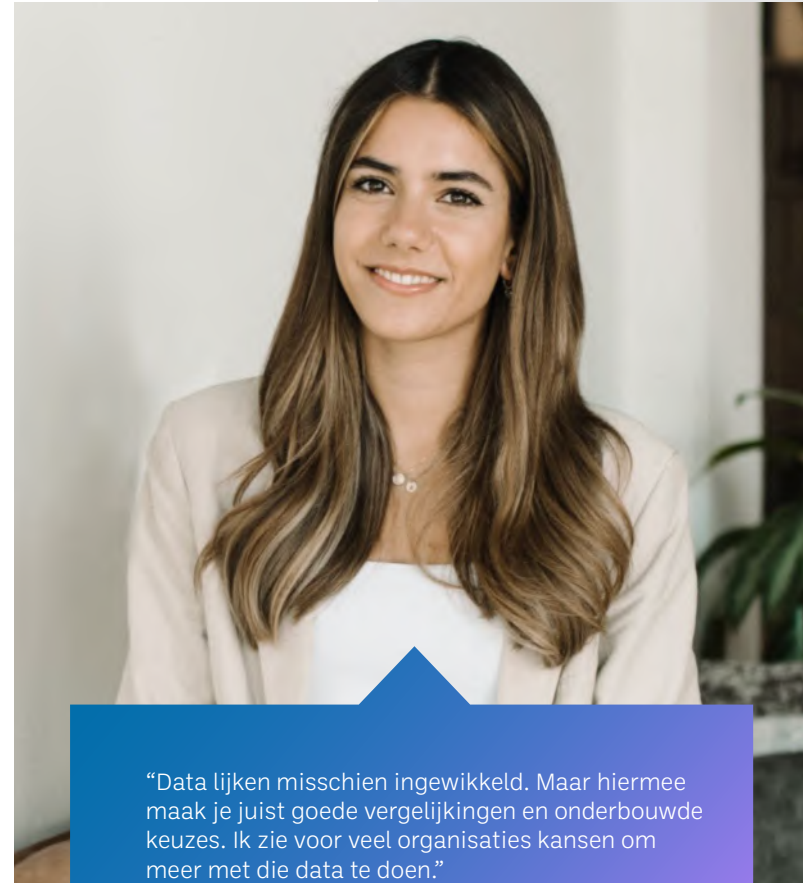


## Introductie.

Wisselende bezetting van je werkplekken door hybride werken. Steeds strengere rapportageverplichting rondom duurzaamheid. En nieuwe technologieën die continu data verzamelen over je processen en gebouw. Als facilitair professional herken je dit soort snelle ontwikkelingen ongetwijfeld. Hoe blijf je ze steeds een stap voor? Hoe krijg je met de juiste data inzicht in bijvoorbeeld je bezettingsgraad, energieverbruik en klanttevredenheid? En hoe richt je facilitaire processen vanuit daar slim, duurzaam en mensgericht in?

De kans is groot dat je facilitaire afdeling de juiste data al in huis heeft. Toch kun je deze vaak nóg slimmer benutten. Bruikbare data zijn de sleutel tot een strategische positie van facility management in je organisatie. Of zoals de International Facility Management Association stelt: 'Facility management has become a data-driven industry'. Data helpen je bij het onderbouwen van keuzes en verbeteren van je prestaties. En minstens zo belangrijk: bij het voldoen aan de behoeften van je gebruikers, partners en stakeholders.

In dit whitepaper lees je wat nu speelt als het gaat om data in de facilitaire wereld. Je ontdekt hoe je gegevens beter benut met onze [Facility Data Scan](#) en [Facility Data Expeditie](#). En wat het in de praktijk betekent als je versnipperde gegevens omzet naar strategische sturing en doelgericht resultaat.



“Data lijken misschien ingewikkeld. Maar hiermee maak je juist goede vergelijkingen en onderbouwde keuzes. Ik zie voor veel organisaties kansen om meer met die data te doen.”

**Amber Klaassen**  
Consultant HEYDAY Consultancy



## 1. Meer data, minder grip.

Je facilitaire afdeling beschikt over een schat aan data. Van bezoekersaantallen en voorraadcijfers tot informatie over afvalstromen en het binnenklimaat in je pand. Al die gegevens nemen continu toe. Maar wat vertellen ze over je werkprocessen of hoe medewerkers en bezoekers je gebouw ervaren? Zijn de data wel betrouwbaar en actueel? En hoe gebruik je ze bij het maken van de juiste keuzes?

### 1.1 Verspreide gegevens

Data zijn in de meeste organisaties verspreid over allerlei systemen, zoals het Facility Management Informatie Systeem (FMIS), spreadsheets, communicatietools en losse databases. Het gevolg? Je moet gegevens handmatig verwerken en bundelen. Dat kost veel tijd en vergroot de kans op fouten. Bovendien is het daardoor lastig om bedrijfsprestaties, facilitaire kosten of bijvoorbeeld je klantbeleving te beheren en verbeteren.

### 1.2 Gebrek aan sturing en overzicht

Gegevens verspreid over systemen is niet de enige uitdaging. Vaak ontbreekt centrale, toegankelijke en actuele informatie, die je helpt de juiste keuzes te maken en processen te sturen. Of je hebt geen helder en betrouwbaar overzicht van deze informatie. Denk aan een dashboard of rapportage. Hierdoor kan je facilitaire afdeling minder goed proactief handelen en strategisch bijdragen aan organisatiedoelen.

Daarnaast delen afdelingen zoals HR, marketing en ICT hun data niet voldoende met elkaar en met jouw facilitaire afdeling. Of slechts mondeling en via e-mails. Daardoor verlies je inzicht in welke gegevens beschikbaar zijn en wat de relevantie daarvan is. Dat maakt integraal sturen op thema's zoals duurzaamheid, ruimtegebruik of klanttevredenheid behoorlijk lastig.



## 2. Zo zet je facilitaire data slim in.

De rol van betrouwbare data voor je facilitaire organisatie groeit. Zeker als het gaat om het sturen en verbeteren van je facilitaire processen of werkomgeving. Van het scheiden of hergebruiken van afval tot je inkoop- en contractbeheer. Of zelfs het zorgen voor een prettig binnenklimaat voor je medewerkers. Bij datagedreven werken kijk je kritisch naar de kwaliteit van je data. Vanuit daar bepaal je: zijn de gegevens relevant in die specifieke situatie en dragen ze bij aan je doelen?



“Datagedreven werken draait niet om zoveel mogelijk meten en visualiseren. Het vraagt om een slimme aanpak waarin je bewust kiest wat je meet, waarom je het meet en hoe je die informatie in de juiste context gebruikt.”

**Inge Verschagen**

Consultant HEYDAY Consultancy

### 2.1 Datagedreven werken: 7 principes

Zonder een duidelijke richting verdwijnen je data in de lade. Of nog erger: gaan kansrijke inzichten verloren. Met de zeven principes hieronder zet je data effectief en doelgericht in.

- **Begin klein, denk groot**

Start met een concreet project, zoals één verdieping of vraagstuk. Zo zie je snel resultaat. Die eerste inzichten helpen je om draagvlak te creëren, bijvoorbeeld bij medewerkers en het management. Je laat zien dat datagedreven sturing werkt. Vervolgens kun je die manier van sturen breder inzetten in je organisatie.

- **Betrouwbare data, sterk resultaat**

Ruim slechte of onbetrouwbare data op, want ze veroorzaken ruis of zorgen voor verkeerde conclusies. Zo houd je enkel betrouwbare data over voor goed onderbouwde beslissingen.

- **Start met de vraag**

Voor effectief datagedreven werken heb je een scherpe vraag nodig. Wat wil je weten en waarom is dat relevant voor je facilitaire organisatie? Pas als je dat helder hebt, bepaal je welke data nodig zijn.

- **Data zonder context is ruis**

Een getal krijgt pas betekenis als je weet wat erachter zit. Zonder duiding of achtergrondinformatie zijn data slechts losse waarden, die eerder verwarren dan helpen.

- **Niet alles wat je kunt meten, is relevant**

De kracht van data zit niet in de hoeveelheid, maar in de relevantie. Focus je op gegevens en cijfers die écht bijdragen aan je doelen.

- **Een dashboard is nog geen besluit**

Een dashboard maakt informatie zichtbaar. Maar je hebt hier pas echt iets aan, als je het actief en op de juiste manier gebruikt bij je strategische beslissingen.

- **Verzamel niet méér, maar betere data**

Meer is niet altijd beter als het over data gaat. Kwaliteit, betrouwbaarheid en consistentie leveren uiteindelijk veel meer op dan een enorme berg onsamenhangende gegevens.

## 2.2 Data benutten op 4 manieren

Geschikte, betrouwbare gegevens zijn onmisbaar in datagedreven werken. Wat je nog meer nodig hebt? In elk geval praktische middelen, waarmee je data omzet naar concrete inzichten en acties. Denk aan het vertellen van een helder verhaal aan medewerkers. Of het automatisch uitvoeren van beslissingen. Deze vier tools helpen je bij het benutten van je data binnen facility management:



“Begrijp voor wie je de data presenteert en wat je wilt bereiken. Wie overtuig je? Wat weten zij al? Maak je boodschap gericht en relevant. Daarmee vergroot je de kans dat je publiek niet alleen luistert, maar daadwerkelijk in actie komt.”

**Dion Woudstra**

Consultant HEYDAY Consultancy

### • Data storytelling

Data storytelling betekent dat je data vertaalt naar een verhaal dat informeert, inspireert en bovenal activeert. Vanuit data vertel je een duidelijk, relevant en impactvol verhaal. Je start vanuit de context van je doelgroep: wie spreek je aan en wat is voor je doelgroep relevant? Formuleer vervolgens een heldere kernboodschap en gebruik data waarmee je de boodschap onderbouwt. Ook visualisaties hebben een rol in data storytelling: ze maken gegevens begrijpelijk, herkenbaar en bruikbaar. Hiermee creëer je bijvoorbeeld draagvlak bij medewerkers of neem je klanten mee in beslissingen.

### • Business rules

Business rules zijn afspraken die je maakt om structuur te geven aan het gebruik van data. Hiermee kun je beslissingen automatisch laten verlopen volgens vastgestelde criteria. Denk aan een automatische melding zodra de CO<sub>2</sub>-waarden worden overschreden. Zo pak je problemen of situaties proactief aan, verminder je handmatige controles en verhoog je de betrouwbaarheid van je processen.

Minstens zo belangrijk: business rules helpen je organisatie of facilitaire afdeling om samen te bepalen hoe jullie data interpreteren. Wat verstaan jullie onder een drukbezette ruimte? Wanneer is de binnentemperatuur te warm of juist te koud? Combineer meetbare gegevens met persoonlijke meningen, zoals hoe medewerkers je werkomgeving beleven. Zo kom je tot heldere en gedragen richtlijnen die iedereen begrijpt.

### • Rapportages

Nu denk je misschien aan lange lijsten met cijfers. Maar rapportages zijn meer dan dat. Ze geven richting aan organisatiekeuzes, brengen trends in beeld en maken prestaties bespreekbaar. Bijvoorbeeld als het gaat om de bezetting van kantoorplekken, je klanttevredenheid of de milieu-impact van je facilitaire processen.

De waarde van een rapportage gaat niet om de hoeveelheid data, maar om de relevantie ervan. Stel daarom eerst scherp: wat wil je precies weten? Waarom wil je dat weten? En wat is je einddoel? Koppel rapportages aan concrete vragen en stem deze af op verschillende doelgroepen. Van medewerkers in de uitvoering tot managers op strategisch niveau. Zo zorg je voor rapportages met impact. Data storytelling helpt je hierbij: kies data bewust, maak heldere visualisaties en breng focus aan.

• **Dashboarding:** Met dashboardingtools zoals Power BI maak je data visueel, interactief en direct toepasbaar. Ze bieden direct (realtime) inzicht in prestaties en maken het mogelijk om snel te schakelen. Maar een goed dashboard vraagt om meer dan alleen techniek. Heb je geen duidelijke focus? Dan loop je het risico op een overvloed aan grafieken, waarin het echte verhaal verloren gaat. Start daarom met de juiste vragen. Welke informatie heb je nodig? Waarom is dat belangrijk? En welk gedrag wil je activeren bij je doelgroep? Bouw dashboards op basis van heldere informatiebehoefte, zodat je gegevens daadwerkelijk gebruikt om processen of prestaties te sturen. Je benut dashboards dan als een krachtig instrument voor vooruitgang in je organisatie.

### 3. Van ruwe data naar wijsheid.

Informatie begrijpen is een voorwaarde bij datagedreven facility management. Het DIKW-model helpt je hierbij. Dit model laat de route zien van ruwe data naar betekenisvolle informatie, toepasbare kennis en uiteindelijk wijs handelen. Hieronder ontdek je wat het model betekent in facility management. Het vormt de basis van onze Facility Data Scan en Facility Data Expeditie, waarmee jij de voordelen van datagedreven werken benut.

#### 3.1 Het DIKW-model

- Data is de basislaag van de piramide. Deze bestaat slechts uit ruwe feiten en cijfers, zoals het energieverbruik of het aantal bezoekers in je bedrijfsrestaurant. Hieruit kun je nog geen concrete conclusies trekken.
- Informatie komt voort uit data, als je ze structureert en in een context plaatst. Bijvoorbeeld door te bepalen wanneer de meeste bezoekers in je bedrijfsrestaurant zijn. En wat het gemiddelde bezoekersaantal per dag is.
- Kennis krijg je door informatie te combineren met ervaringen, waardoor je verbanden legt en patronen herkent. Waarom stijgen de energiekosten van je gebouw? En waarom is het aanbod in je bedrijfsrestaurant op dinsdag te snel op, terwijl het op vrijdag overblijft?
- Wijsheid is het vermogen om vanuit kennis en ervaring de juiste beslissingen te maken. Je weet bijvoorbeeld wat piekmomenten in je bedrijfsrestaurant zijn, waardoor je het aanbod en personeel daarop kunt afstemmen.





### **3.2 Facility Data Scan**

Onze Facility Data Scan werkt van onder naar boven: het begint bij jouw huidige datalandschap. We laten je precies zien welke beschikbare data je in huis hebt. In je systemen, maar ook via interviews en interactieve sessies met je medewerkers en partners. Is je data bruikbaar en betrouwbaar? En hoe kunnen ze je helpen bij het behalen van je facilitaire doelen en key performance indicators (KPI's)?

Met de scan ontdek je kansen die je misschien nog niet had bedacht. Zo kun je de bezetting van een kantoorruimte globaal inschatten via CO<sub>2</sub>-data uit de luchtbehandeling, want mensen ademen CO<sub>2</sub> uit. Door te kijken naar trends en pieken in de CO<sub>2</sub>-concentraties, zie je wanneer ruimtes veel of juist weinig worden gebruikt.

Doordat we ketenpartners actief bij het proces betrekken, benut je ook hun waardevolle data. Je krijgt toegang tot best practices en innovatieve ideeën, waarmee je nog meer uit je bestaande data haalt. Het resultaat van de scan is een helder rapport met praktische aanbevelingen. Bijvoorbeeld het automatiseren van rapportages, wat medewerkers veel tijd bespaart. Of het verbeteren van je meldingenbeheer in het FMIS, zodat problemen altijd worden opgemerkt én opgepakt. Daarnaast organiseren we een inspiratiesessie, waarin je samen met stakeholders en ketenpartners vooruitkijkt. Zo weet jij waar je organisatie nu staat. En hoe jij facilitaire data in de toekomst het beste inzet.

### 3.3 Facility Data Expeditie

De Facility Data Expeditie werkt juist van boven naar onder. Deze begint bij de wijsheid en kennis die jouw organisatie nodig heeft. En met de vraag: welke informatie heb jij nodig om jouw facilitaire ambities waar te maken? Via onze interviews met vertegenwoordigers van alle disciplines in je facilitaire organisatie, krijg je inzicht in de strategische doelstellingen, knelpunten en informatiebehoeften. Deze vertalen we naar gebruikersverhalen. Hierin zie jij precies wie welke informatie wanneer én waarvoor nodig heeft.

Jouw ketenpartners krijgen ook een actieve rol in het proces. Want de meeste waarde ontstaat in samenwerking met partners. Tijdens gezamenlijke sessies stemmen we jullie informatiebehoeften op elkaar af. Bovendien ontdek jij kansen van datagedreven samenwerken met jouw partners.

Het eindresultaat is een concreet implementatieplan met een visuele roadmap. Hierin staat precies welke stappen je moet zetten. Van eenvoudige verbeteringen die je morgen al kunt oppakken tot strategische projecten met impact op de lange termijn. De expeditie zorgt ervoor dat je datagedreven facility management daadwerkelijk in gang zet.





## 4. Datagedreven werken door partners.

Hoe ziet datagedreven werken er in de praktijk uit? En wat kan samenwerken met ketenpartners opleveren voor jou én je partners? Hieronder lees je wat onze Data Expeditie betekent voor onze opdrachtgever Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK). Ook ontdek je hoe onze partner Asito efficiënter en mensgerichter werkt, door data slim te benutten.

### 4.1 Facility Data Expeditie bij HHNK

Het HHNK heeft een belangrijke rol in de provincie Noord-Holland. De organisatie zorgt voor voldoende en schoon oppervlaktewater, beheert en onderhoudt plattelandswegen en werkt aan sterke dijken. Daarmee beschermt ze onder andere inwoners tegen overstromingen.

Het HHNK had een heldere ambitie: datagedreven werken op een effectieve manier. Om vanuit daar facilitaire besluiten te onderbouwen met data en efficiënt te werken door het inzetten van data. Met de Facility Data Expeditie bracht HEYDAY Consultancy de informatiebehoeften van het Cluster Facilitair van het HHNK systematisch in kaart. Die werden vervolgens vertaald naar een concrete roadmap met implementeerbare oplossingen.

In tien uitgebreide interviews met alle disciplines binnen het Cluster Facilitair identificeerden we 57 concrete informatiebehoeften. Parallel voerden we gesprekken met acht strategische ketenpartners om mogelijkheden voor datadeling en samenwerking te verkennen. Deze informatiebehoeften clusterde we naar acht samenhangende user stories die elk een duidelijk verhaal vertellen over wie welke informatie nodig heeft, wanneer en waarvoor. Vervolgens prioriteerden we alle oplossingen naar strategische waarde en urgentie.



#### 4 opbrengsten voor HHNK

- Van verborgen naar transparant: De expeditie liet zien dat het Cluster Facilitair veel waardevolle data verzamelt via systemen en ketenpartners, maar deze nog onderbenut voor strategische besluitvorming. Het implementatieplan toont concrete stappen om van handmatige Excel-rapportages naar geautomatiseerde dashboards te gaan en losse systemen beter te integreren.
- Categorisering voor slimme uitvoering: Alle 28 oplossingen zijn ingedeeld naar omvang (quick wins, interne projecten, externe projecten) en thema (werkafspraken, datakwaliteit, systeemoptimalisatie, dashboarding). Hierdoor kan het HHNK gefaseerd werken: eerst de basis op orde met werkafspraken en datakwaliteit, daarna technische optimalisatie.
- Concrete user stories als kompas: Acht uitgewerkte verhalen maken abstracte informatiebehoeften tastbaar door ze te koppelen aan concrete gebruikerssituaties. Van een geïntegreerd meldingssysteem tot contractmanagement - elk verhaal bevat gedetailleerde stappen, verantwoordelijkheden en tijdslijnen.
- Ketenpartners als medereiziger: De gesprekken toonden aan dat leveranciers veel data beschikbaar hebben maar onderbenut. Van telemetrie in koffiemachines tot afvaldashboards - concrete kansen voor automatisering en wederzijdse datadeling werden geïdentificeerd.



“Wij zien data als sleutel tot strategische sturing, efficiëntere processen en een betere facilitaire dienstverlening aan onze interne klanten. Het doel is niet het datagedreven werken zelf, maar het realiseren van een veilige, duurzame en gastvrije werkomgeving.”

**Jasper de Gans**

Facilitair adviseur bij het HHNK



#### 4.2 Datagedreven schoonmaak bij Asito

Datagedreven facility management stopt niet bij je voordeur. Juist als je samenwerkt met ketenpartners, kun je meer uit je data halen. Daarom werken wij intensief samen met onze schoonmaakpartner Asito. Wij ontvangen niet alleen data, maar delen ook onze eigen gegevens. Denk aan bezettingsinformatie, waarmee Asito de schoonmaakplanningen flexibeler en effectiever maakt. Asito stemt de schoonmaak af op het aantal mensen dat die dag in ons pand aanwezig is. Zo zet de organisatie haar mensen en middelen op het juiste moment en de juiste plek in.

Bundel jij ook krachten met je ketenpartners? Dan werken data twee richtingen op: je ketenpartner benut inzichten en gegevens uit jouw organisatie. Andersom geeft je partner informatie terug, waardoor jij slimmere keuzes maakt op de lange termijn.

#### 3 opbrengsten voor Asito en HEYDAY

- Het juiste aantal schoonmakers op het juiste moment.
- Slimmere inzet van uren en minder werkdruk bij schoonmaakteams.
- Betere gebruikersbeleving en minder klachten van gebruikers.



“We maken nu schoon waar dat nodig is. Daardoor is het pand schoner voor de gebruikers en ervaren onze collega’s minder onnodige werkdruk.”

**Chantal Snijders**

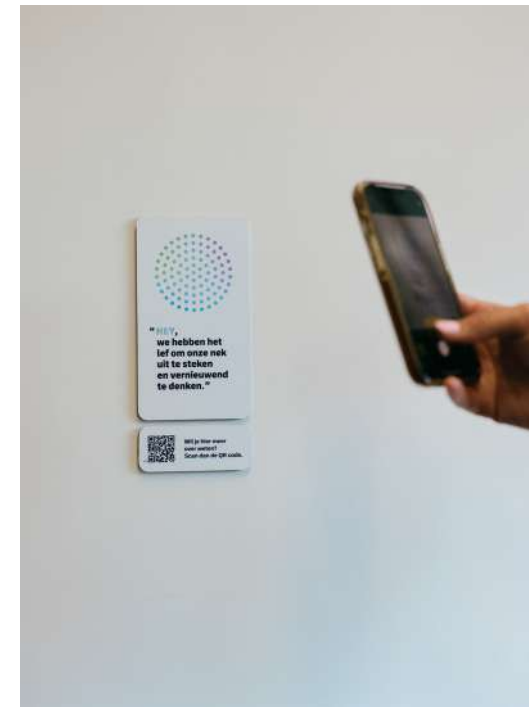
Innovatiemanager bij Asito

## 5. Conclusie.

Datagedreven facility management draait niet om dashboard, databronnen en technologie. Maar om het slim, duurzaam en mensgericht sturen van inzichten. Structureer je jouw data en vertaal je ze naar betrouwbare informatie en waardevolle kennis? Dan geef je facility management een strategische plek in je organisatie. Vanuit daar bouw je aan een omgeving waarin je medewerkers beter en fijner werken. Waarin gebruikers zich welkom voelen. En waarin partners samen met jou werken aan een toekomstbestendige facilitaire organisatie.

Een gezamenlijke taal is onmisbaar bij succesvol datagedreven werken. Dat wil zeggen: gebruik dezelfde woorden en definities. Stem af wat je doelen zijn en hoe je data interpreteert. Wat wil je bijvoorbeeld bereiken met energiebesparende maatregelen? Wanneer is een inkoopproces duurzaam? En bij welke aantallen is een werkplek drukbezet?

Toch is alleen een gezamenlijke taal niet voldoende. Weet welke informatie je nodig hebt om je doelen te halen. Durf als manager strategische keuzes te maken. En werk samen met partners die nuttige data leveren, maar ook vooral actief gebruiken. Met praktische middelen zoals de Facility Data Scan en Facility Data Expeditie, zet je daadwerkelijk die stap. Alleen zo benut je facilitaire data die je al hebt en vertaal je losse gegevens naar betekenisvolle acties.



## 6. Over HEYDAY Consultancy.

De enige manier om de toekomst te voorspellen, is door hem zelf te bouwen. Bij HEYDAY Consultancy geloven we in de kracht van beweging. In mensen, gebouwen én data. Samen met jou realiseren we werkomgevingen die ondersteunen, inspireren en meegroeien met de ambities van jouw organisatie. We verbinden mensen, facilitaire processen en technologieën. Zodat jij vanuit data betere keuzes maakt en processen mensgericht én slim stuurt. Samen zorgen we ervoor dat je facilitaire organisatie altijd een stap voor blijft op nieuwe ontwikkelingen.

### 6.1 Jouw partner in datagedreven facility management

Binnen HEYDAY Consultancy werken consultants met lef, brede vakkennis en een scherp oog voor cultuur en context. Hun oplossingen zijn nooit standaard. Ze bieden altijd maatwerk dat aansluit bij jouw organisatie. Van doelgerichte sparringsessies over het slim benutten van bestaande data tot een complete datascan. Of zelfs een strategische route, waarbij we stapsgewijs richting geven aan datagedreven werken.

*Benieuwd naar kansen, trends en de rol van AI in datagedreven facility management? Luister onze podcasts 'De invloed van datagedreven FM' en 'De rol van AI in het facilitaire vakgebied'.*

Podcast: De invloed van datagedreven FM



Podcast: De rol van AI in het facilitaire vakgebied



### 6.2 Sectorervaring van onze consultants

Onze consultants hebben diepgaande kennis van facility management. Ze weten wat er speelt in de sector en nemen ervaringen mee uit andere organisaties. Van onderwijs- en zorginstellingen tot overheidspartijen en commerciële dienstverleners. Zij combineren hun kennis met frisse inzichten, creatieve denkkraft en een persoonlijke aanpak. Samen helpen wij je met verrassend advies en duurzame oplossingen. Met voelbaar en zichtbaar resultaat op de lange termijn.

*Klaar om data te laten werken voor je mensen, klanten, partners en facilitaire processen? Plan een gratis adviesgesprek of vraag vrijblijvend een offerte aan.*

Plan een adviesgesprek

