# Ontwikkelingen in facilitair werk sinds de coronapandemie

24 februari 2025

**In het kort**

- Sinds de coronapandemie ziet de facilitaire dienstverlening er anders uit. Dit komt vooral door de opkomst van het hybride werken en de verandering van kantoorgebruik en -functie. Meer dan de helft van de Nederlanders werkt sinds de coronapandemie namelijk wel eens thuis, meer dan in andere landen. Bij veel bedrijven is de bezetting op kantoor flink afgenomen, vooral op woensdagen en vrijdagen. Veel grote bedrijven stoten kantoorruimte af. De verwachting is dat dit blijft in de toekomst.
- Het aantal facilitaire banen is kleiner dan vóór de coronapandemie. In de bedrijfscatering ligt de werkgelegenheid in 2024 20% lager dan in 2019. Wel is enig herstel zichtbaar. In schoonmaak en facility management kromp het aantal banen met 10%. Het baanverlies is wat sterker in stedelijke gebieden door de bovengemiddelde aanwezigheid van 'thuiswerksectoren'. Facilitaire diensten worden steeds meer afgestemd op de wisselende bezetting (slimmere planning), waardoor niet altijd evenveel personeel nodig is.
- Naast het thuiswerken hebben ook andere ontwikkelingen invloed op de baanontwikkeling in de facilitaire sector. Zo zijn schoonmakers de laatste jaren meer uren gaan werken, maakt de inzet van technologie het werk efficiënter en leidt de krappe arbeidsmarkt ertoe dat het lastig is om nieuwe mensen te vinden. De vergrijzing onder schoonmakers zorgt voor extra vacaturedruk.
- Facilitaire bedrijven worden door kantoorkrimp en de wisselende kantoorbezetting genoodzaakt om te kijken naar nieuwe concepten, zoals onbemande catering. Ook is er meer behoefte aan flexibele oplossingen (waaronder banqueting) en de inzet van flexibel personeel.
- Ondanks krimp blijft er over het algemeen wel vraag naar facilitaire beroepen, op ieder niveau. Met het kantoor als ontmoetingsplek waarbij beleving centraal staat, is voor facilitair personeel een belangrijke rol weggelegd. Gastvrijheid en servicegerichtheid worden alsmaar belangrijker. De nadruk komt vaak wel op net wat andere taken en vaardigheden te liggen.

## Facilitaire dienstverlening in deze publicatie

Facilitaire dienstverlening betreft een breed scala aan activiteiten die ondersteunend zijn aan het primaire proces van een organisatie, denk aan de schoonmaak, beveiliging of catering. Door het ondersteunende werk kan de kernactiviteit van een bedrijf zo goed mogelijk doorgaan, vergelijk het met smeerolie in een motor. De meeste grote organisaties besteden facilitaire activiteiten deels of volledig uit aan facilitaire bedrijven. Deze bedrijven verlenen hun diensten in de kantoorgebouwen van tal van organisaties, zoals bij banken, verzekeraars en overheden. Maar ook in bijvoorbeeld productiehallen, hotels en zorginstellingen. Naast gespecialiseerde bedrijven zijn er dienstverleners met een compleet aanbod aan bijvoorbeeld schoonmaak, catering, hospitality, onderhoud en gebouwbeheer.

Kenmerkend voor facilitaire diensten is dat veel mensen werken bij een beperkt aantal grote facilitaire bedrijven in de markt. De werkgelegenheid bestaat voor een belangrijk gedeelte uit schoonmakers, medewerkers bedrijfsrestaurants, beveiligers, receptionisten en technisch onderhoudspersoneel. Ook komt *'facilitair medewerker'* als verzamelnaam voor, waarbij bijvoorbeeld een combinatie van verschillende facilitaire taken wordt uitgevoerd.

De facilitaire wereld is divers, en niet goed te vangen in één sector of beroepsgroep. Voor deze publicatie zijn daarom gegevens uit verschillende bronnen gecombineerd, aangevuld met gesprekken met enkele grote facilitaire aanbieders[1]. Dit zijn zowel gespecialiseerde bedrijven als bedrijven met een compleet facilitair aanbod. Hierdoor ontstaat er een goed beeld over de (verwachte) veranderingen in werk en benodigde vaardigheden in de facilitaire dienstverlening.

[1] In het najaar van 2024 zijn er gesprekken gevoerd met Facilicom, Sodexo, Albron, EW, Vebego en Vermaat.

# Minder (naar) kantoor

## Hybride werken na corona

De belangrijkste ontwikkeling van de afgelopen jaren voor de facilitaire dienstverlening is overduidelijk de sterke opkomst van het hybride werken geweest. Door de lockdowns en reisbeperkingen tijdens de coronapandemie zijn Nederlanders massaal thuis gaan werken. Hoewel er vóór de coronapandemie al wel thuisgewerkt werd,[2] raakten mensen er steeds meer aan gewend tijdens de coronapandemie. Het werd steeds normaler. Inmiddels werkt **ruim de helft van de Nederlanders soms of meestal thuis**.[3] Binnen deze groep wordt er bijna 2 volledige werkdagen thuisgewerkt. Nederland is **Europees kampioen thuiswerken**. Geen ander Europees land scoort zo hoog als Nederland.

Uit onderzoek blijkt dat het meeste thuisgewerkt wordt in de **zakelijke dienstverlening** (en met name de **ICT-sector**), bij **financiële instellingen** en bij **overheden**.[4] De aard van het werk, veelal achter de computer, maakt het mogelijk dat op afstand gewerkt kan worden. Met name hoogopgeleide werknemers werken vaak thuis.

Veel bedrijven spelen in op de thuiswerkbehoefte van werknemers. Thuiswerken wordt regelmatig expliciet genoemd als arbeidsvoorwaarde in een vacature. Ook het aanbieden van een thuiswerkvergoeding en het faciliteren van een thuiswerkplek voor werknemers zijn geen uitzonderingen meer.

## Minder kantoorruimte en lagere bezetting

Door het hybride werken is het kantoorgebruik veranderd. Bij veel bedrijven is de **bezetting op kantoor flink afgenomen**, **vooral op woensdagen en vrijdagen**. De kantoorbezetting was sowieso al lager op deze werkdagen door de parttimecultuur, Nederland is immers ook het land waar het meeste in **deeltijd** gewerkt wordt.

Dit leidt ertoe dat er minder kantoorruimte nodig is. Steeds vaker wordt kantoorruimte afgestoten, het kan gaan om het sluiten van een of enkele verdiepingen of zelfs hele panden. Tussen 2015 en 2024 is het aantal kantoorgebouwen in Nederland met ruim 4.000 gedaald (-4%). Die trend is versneld sinds de coronapandemie.[5] Vooral bij **grote bedrijven** is thuiswerken gebruikelijk en worden er vierkante meters aan kantoorruimte afgestoten.[6] Deze grote bedrijven zijn met name geconcentreerd in de Randstad. Naast de lagere bezettingsgraad spelen ook de **oplopende kosten** een rol bij het afstoten van kantoorruimte, zoals voor energie en onderhoud.[7]

Uit de gesprekken met facilitaire bedrijven komt naar voren dat men verwacht dat **hybride werken een structurele trend blijft.** Hoewel er signalen zijn dat personeel steeds vaker weer naar kantoor komt, verwachten de meeste geïnterviewde partijen dat de bezetting laag blijft, zeker op de woens- en vrijdagen. Ander onderzoek laat zien dat grote bedrijven denken de komende jaren nog eens **20% van hun kantoorruimte te sluiten**.[8] Bedrijven hebben vaak langdurige huurcontracten die ze nog niet eerder konden opzeggen. Mogelijk gaat dit de komende jaren wel een rol spelen. Mede hierdoor zal het aantal vierkante meters kantoorruimte de komende jaren vermoedelijk verder dalen.

**Kantoorkrimp grote organisaties: flexibele verdiepingen, daldagen benutten en mix met woningbouw**

**Achmea** sluit het hoofdkantoor in Zeist. Vanwege de populariteit van het thuiswerken is de kantoorlocatie niet meer nodig. Werknemers verhuizen naar andere bestaande locaties van de verzekeraar.

**UWV** heeft tussen eind 2022 en eind 2023 ruim 13.000 vierkante meters opgezegd vanwege het hybride werken, zo blijkt uit het jaarverslag over 2023. De verwachting is dat UWV op termijn met 20 tot 30% in kantoorruimte zal gaan krimpen.

Het **Rijk** zet in op een besparing van 10% vierkante meters. Op Rijkskantoren wordt een pilot gedraaid om te werken op zogenoemde 'daldagen', met als doel een daling van de piekbezetting en daarmee het besparen op vierkante meters. Bovendien is in toenemende mate gekeken in hoeverre een functiemix van kantoorruimte en woningbouw mogelijk is.

Bij **Deloitte** slinkt de kantoorruimte naar verwachting met meer dan 8%. Naast een dalend kantoorgebruik is de aanleiding een internationalisering van een datacenter en interne verhuizen van afdelingen.

Ook bij **CBS** is er al jaren sprake van een krimp van kantoorruimte. In 2024 is er nog maar één derde van de kantoorruimte over ten opzichte van 15 jaar eerder. Ook is de verwachting dat er gekeken gaat worden of alle verdiepingen wel opengehouden moeten worden op rustige dagen, of zelfs een sluiting van het kantoor op vrijdag.

[2] CPB (2021). Thuiswerken vóór, tijdens en ná de coronacrisis
[3] CBS (2024). Ruim helft Nederlanders werkt weleens thuis
[4] Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA). Monitor arbeid NIDI (2024). De opkomst van thuiswerken als privilege
[5] CBS StatLine. Voorraad woningen en niet-woningen
[6] CBRE (2024). Benchmarkrapport kantorenhuisvesting | CBRE Nederland
[7] Facto (2024). FM in 2025: Drie facility managers over stijgende kosten en consuminderen
[8] Benchmarkrapport kantorenhuisvesting | CBRE Nederland

# Werkgelegenheid bij facilitaire bedrijven heeft zich niet volledig hersteld

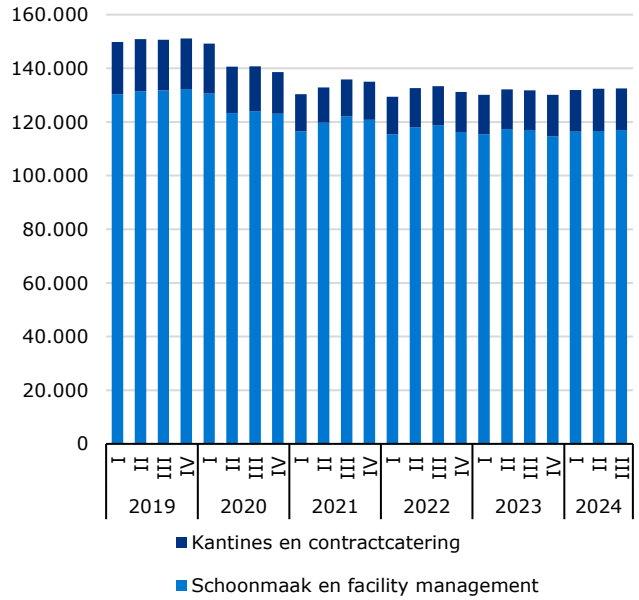
## Krimp van 10 tot 20% facilitaire banen

Tijdens de coronaperiode kreeg de werkgelegenheid bij facilitaire bedrijven een enorme dreun. In 2019, voor de coronacrisis, lag het totaal aantal werknemersbanen (exclusief uitzendkrachten) in de schoonmaak, het facilitair management en bedrijfscatering op ruim 150.000. Dit aantal zakte tot ongeveer 133.000 in 2021. In 2022, 2023 en begin 2024 bleef het aantal van 133.000 banen nagenoeg gelijk. De cijfers zijn indicatief.[9]

Vooral de **bedrijfscatering** kreeg het zwaar te verduren doordat veel kantoorlocaties hun deuren sloten en bijeenkomsten veelal alleen nog online plaatsvonden. Veel tijdelijke contracten werden niet verlengd, waarmee het personeelsbestand flink werd afgeschaald.[10] De branche verwachtte tijdens de coronapandemie een structurele krimp vanwege het aanhoudende thuiswerken en afschalen van kantoorruimte.[11] Voorlopig lijkt dat niet vreemd gedacht. Ten opzichte van 2019 ligt in 2024 de werkgelegenheid nog altijd **20% lager in het segment** 'kantines en contractcatering'. Er was wel sprake van enig herstel van het aantal banen vanaf het tweede kwartaal van 2021.

In het segment **schoonmaak en facility management** ging het in die periode om een geleidelijke afname van ruim **10%**. Minder kantoorruimte en een lagere bezetting leidden ertoe dat er minder schoonmaakwerk verricht hoefde te worden. Daar kwam bij dat er veel arbeidsmigranten, velen zijn er werkzaam in de schoonmaak, tijdens de coronaperiode zijn teruggegaan naar hun land van herkomst. Door de krappe arbeidsmarkt konden zij niet gemakkelijk allemaal vervangen worden.

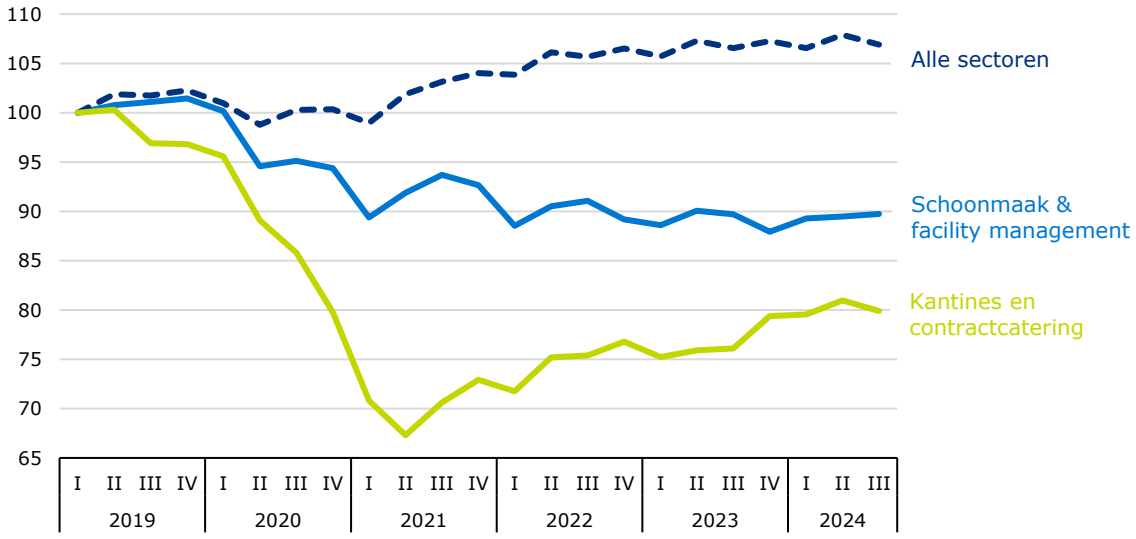
**Aantal banen voor werknemers naar deelbranche**




Bron: CBS en UWV

De banenkrimp in de facilitaire sectoren steekt af ten opzichte van de ontwikkeling van de totale arbeidsmarkt. Over alle sectoren samen nam het aantal werknemersbanen namelijk **met bijna 7%** toe.

**Ontwikkeling werknemersbanen in vergelijking met alle sectoren samen**
*Index: 2019 q1 = 100*




Bon: CBS en UWV

[9] De cijfers van 'Schoonmaak en facilitymanagement' zijn gebaseerd op bewerkte gegevens over werknemersbanen (excl. directeuren-grootaandeelhouders (dga's) van CBS en UWV. De cijfers van kantines en contractcatering zijn weergeven op basis van het aantal dienstverbanden (incl. dga's) in de arbeidsmarktmonitor Gastvrijheidssector (SSB/CBS gegevens). Er zijn ook verschillende andere specifieke bedrijven, zoals technische en beveiligingsbedrijven die facilitaire diensten verlenen. Dergelijke bedrijfstakken zijn expliciet niet meegenomen omdat zij naast facilitair ook veel andersoortig werk uitvoeren.

[10] RTL (2020). Thuiswerken klap voor bedrijfskantines: 'Het is behoorlijk dramatisch'

[11] Veneca (2020). Facilitaire branches op zoek naar nieuwe koers

**Schoonmaak & facility management**

Naast diverse schoonmaakdiensten omvat deze sector een combinatie van diensten in een vestiging van een cliënt, zoals interieurreiniging, technisch onderhoud, afvalbeheer, bewaking en beveiliging, postzaken, receptie en andere ondersteunende diensten.

**Kantines en contractcatering**

Bevat met name (banen van) bedrijven die maaltijden en dranken verstrekken aan grote groepen mensen op basis van een contractuele overeenkomst. Dat gebeurt in kantines van bedrijven en op andere locaties zoals scholen en ziekenhuizen.

Bron: CBS/UWV. Op basis van CBS/Standaard Bedrijfsindeling 2008 (SBI 2008) en de polisadministratie.

De gesproken partijen herkennen het beeld dat het aantal facilitaire banen niet hersteld is. De krimp in facilitair werk is naar verwachting structureel. Zij geven aan dat in brede zin de opkomst van **hybride werken** de belangrijkste verklaring is. Het werk wordt vaker afgestemd op de bezettingsgraad van kantoorruimte of (het krimpende) aantal vierkante meters aan kantoorruimte, waardoor er soms minder facilitair personeel nodig is. Wel komt naar voren dat er **grote verschillen** kunnen zijn in baanontwikkeling **tussen facilitaire bedrijven**. Dit hangt af van het wel of niet binnenhalen van (grote) klanten met de bijbehorende werkgelegenheid.

Daarnaast worden er ook andere trends genoemd die impact hebben op de achterblijvende baanontwikkeling. Zo wordt gesteld dat schoonmakers de afgelopen jaren gemiddeld iets **meer uren** zijn gaan werken waardoor er minder (extra) banen nodig zijn om dezelfde hoeveelheid werk te verrichten. Als laatste wordt gezegd dat door de **krappe arbeidsmarkt** het lastig is om personeel dat weggaat te vervangen. In coronatijd is veel uittredend personeel elders aan de slag gegaan en vervolgens niet teruggekomen. Vacatures blijven moeilijk te vervullen en het is noodzakelijk om, mede ook door hogere personeelskosten, het werk **efficiënter** in te richten.

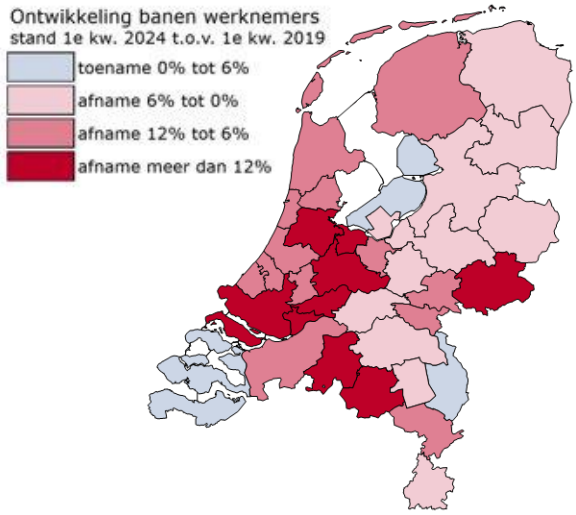
Naast minder inzet van arbeidskrachten zien de geïnterviewden vooral ook een **andere spreiding van personeel**. Zo worden de verschillen tussen de dagen dat er gebruik wordt gemaakt van het bedrijfsrestaurant groter, waarbij de drukte zich vooral op dinsdag en donderdag concentreert. Op die dagen is er meer personeel nodig. Volgens de geïnterviewden wordt er op woensdag en vrijdag zeer beperkt gebruikgemaakt van bedrijfsrestaurants in kantoorgebouwen. De wisselende behoefte aan catering zorgt er ook voor dat er volgens de geïnterviewde partijen een grote behoefte is aan **flexibele inzet** van personeel. Uit cijfers blijkt ook dat het aandeel flexibele contracten vanuit contractcateraars de afgelopen jaren is toegenomen. Eind 2019 bestond bijna 3 op de 10 van de dienstverbanden uit **flexcontracten** zoals bijvoorbeeld tijdelijke en oproepcontracten. Na een daling van dat aandeel tijdens de coronapandemie (tot aan 18%), betrof eind 2023 bijna 4 op de 10 dienstverbanden een flexcontract. Naast een eigen flexibele schil zetten facilitaire bedrijven ook uitzendkrachten (en in mindere mate zzp'ers) in.

## Krimp facilitaire banen vooral in stedelijke gebieden

De afname van het aantal facilitaire werknemersbanen verschilt sterk per arbeidsmarktregio. In 9 regio's was de afname tussen het eerste kwartaal van 2019 en het eerste kwartaal van 2024 meer dan 12%: Midden-Utrecht, Rijnmond, Drechtsteden, Gooi- en Vechtstreek, Groot Amsterdam, Zuidoost-Brabant, Midden-Brabant en de Achterhoek. Over het algemeen gaat het om (Rand)stedelijke regio's of regio's in de buurt van grotere steden.

Niet overal was er sprake van een daling van het aantal werknemersbanen. In Flevoland, Zeeland en Noord-Limburg nam het aantal banen (beperkt) toe.

Een belangrijke verklaring is vermoedelijk de toegenomen mate van thuiswerken en de impact daarvan op facilitaire werkzaamheden. In stedelijke gebieden wordt vaker thuisgewerkt in plaats van op kantoor dan in niet-stedelijke regio's. Dat is een trend waar al langer sprake van is en heeft een aantal oorzaken:[12]




Werknemersbanen Schoonmaak en facilitymanagement
Bron: UWV/CBS

[12] ESB (2020). Thuiswerken meest gebruikelijk in stedelijke gebieden; CBS (2019). Thuiswerken gebruikelijker in steden; CBS (2018). Regionale verschillen in thuiswerk en woon-werkverkeer - De regionale economie 2018

- De **sectorstructuur verschilt tussen regio's**. In (Rand)stedelijke gebieden zijn de ICT, financiële dienstverlening en overheid oververtegenwoordigd. Dit zijn sectoren waarin veel wordt thuisgewerkt. In Groot Amsterdam zijn bijvoorbeeld veel financiële - en ICT-bedrijven. Ook in Zuidoost Brabant zijn veel ICT-bedrijven. In Haaglanden is het openbaar bestuur oververtegenwoordigd door de daar gevestigde ministeries.
- Ook zijn in (Rand)stedelijke gebieden vaker **grote vestigingen en hoofdkantoren** van bedrijven en instellingen te vinden. Bij grote vestigingen is er (van oudsher) meer facilitair werk.
- Meer thuiswerken hangt ook samen met een grotere **reistijd naar werk** en een **hoge verkeersintensiteit**. Omdat er in stedelijke gebieden meer (grote) bedrijven zijn gevestigd, werken er ook relatief meer mensen die van verder moeten komen. In de Randstad is het vaak drukker op de weg.

## Veranderingen in facilitair werk

Alle geïnterviewde partijen zijn het erover eens: met de opkomst van hybride werken is de functie van een kantoor definitief omgeslagen. Het kantoor is niet alleen meer een locatie om te werken, maar vooral ook een plek waar werkenden kunnen samenkomen: **van een werkplek naar een ontmoetingsplek**. Dat betekent een mix van drukke én rustige kantoormomenten, met steeds andere wensen en behoeften van mensen die aanwezig zijn. Veel organisaties zijn hun kantooromgeving hierop gaan inrichten, waarbij **beleving** centraal staat. Dat vraagt om **aanpassing van de facilitaire dienstverlening**, en daarmee ook van het werk van facilitair personeel.

### Meer nadruk op hospitality

Beleving begint bij een goede ontvangst. Zowel receptionisten als beveiligingsmedewerkers zijn van oudsher het eerste gezicht bij binnenkomst. De receptionist heeft de functie van aanspreekpunt en verzorgt het aanmelden van gasten (en de bijbehorende administratieve verwerking daarvan). De beveiliger waarborgt de veiligheid in een kantoorgebouw.

De taken van de beveiliger en de receptionist zijn tot op zekere hoogte goed te combineren. Met het toenemende belang van gastvrijheid is een **combinatiefunctie** in de vorm van een **gastheer/gastvrouw of security host** steeds gebruikelijker. De gastvrijheid en het waarborgen van de veiligheid hoeven daarbij elkaar niet in de weg te staan. Hosts beantwoorden vragen van bezoekers, geven aanwijzingen en kunnen ook mogelijke problemen vroegtijdig signaleren. De nadruk ligt bovendien op proactief handelen en preventie: als mensen zich welkom voelen en op een positieve manier benaderd worden, is het idee dat dit de kans op incidenten verkleint. Door dit toe te passen zijn er **minder opgeleide objectbeveiligers in het zicht nodig**. Technologie speelt ook een grote rol. Het beveiligingswerk vindt tegenwoordig vaker plaats door middel van cameratoezicht en meldkamers op afstand.

Daarnaast blijkt uit interviews dat ook de combinatie tussen **barista** en **host/receptionist** tegenwoordig voorkomt op kleinere locaties. Door deze taken te combineren is er minder personeel nodig of kan er één volwaardige functie gecreëerd worden.

### Flexibel cateringaanbod: verschuiving naar zelf-service en banqueting

Volgens de geïnterviewde partijen heeft de bedrijfscatering ondanks de krimp zeker een toekomst. Grotere werkgevers zijn over het algemeen bereid meer aandacht te besteden aan catering om bijvoorbeeld meer mensen naar kantoor te trekken, maar ook om een aantrekkelijke werkgever te blijven. Dat betekent meer verse en luxe maaltijden, een gevarieerd en gezond aanbod, maar ook bijvoorbeeld luxere koffieautomaten en koffiecorners met barista's. Daarnaast noodzaakt de wisselende kantoorbezetting bedrijven om tot flexibele oplossingen over te gaan. De catering richt zich vaker op evenementen, bijeenkomsten en vergaderingen (**banqueting**). Geregeld zijn dan ook medewerkers banqueting gevraagd. Dit maakt het mogelijk catering op aanvraag aan te bieden in plaats van een vast dagelijks aanbod.

In rustige kantoorgebouwen is het soms niet meer rendabel om een bedrijfsrestaurant inclusief personeel volledig te kunnen draaien. Daar zijn vaak dan ook **onbemande concepten** ontstaan, zoals zelfbediening-oplossingen met verse producten (all-day bar) of automaten. Sommige bedrijven kiezen voor een combinatie van cateringpersoneel op drukke kantoordagen en zelfbediening op rustige dagen. Ook wordt er gebruikgemaakt van productiekeukens. Vanuit centrale locaties in het land worden maaltijden op bestelling bereid en bezorgd bij kantoren. Één partij geeft aan dit te doen doordat flexibel omgegaan kan worden met de veranderende cateringbehoefte in de week. Productiekeukens bestaan al langer: gecentraliseerd koken is een oplossing om het tekort aan koks op te kunnen vangen bij cateraars. Hierdoor is er minder keukenpersoneel nodig op locaties.

**Bedrijfscatering heeft concurrentie van horecazaken, grab- en go concepten en bezorgplatforms**

Naast het afgenomen kantoorgebruik zijn er steeds meer alternatieven voor het bedrijfsrestaurant. Jonge generaties eten en drinken vaak buiten de deur. Zeker rondom zogenaamde *high traffic* locaties ontstaan bijvoorbeeld grab & go (afhaal)concepten, maar ook in bedrijfspanden zelf. Cateraar Albron speelt onder andere met de overname van Coffeecompany en Brownies&downieS in op de krimp van de bedrijfscatering.* Ook doen bedrijven zakelijke bestellingen via bijvoorbeeld bezorgplatforms. Dit stelt werknemers en bedrijven in staat maaltijden te kiezen op basis van aanwezigheid en voorkeuren (catering op aanvraag).

*BNR Nieuwsradio. 'Structureel is het aantal mensen dat in bedrijfsrestaurants eet aan het krimpen'.

### Schoonmaak: efficiënter, dagschoonmaak en grotere contracten

De verandering van kantoorfunctie heeft invloed op het schoonmaakwerk. De bezetting van schoonmakers wordt tegenwoordig afgestemd op de mate van gebruik van ruimten, waarbij (net zoals bij de catering) een **'slimme' planning** nodig is. Een lagere bezetting aan kantoorpersoneel biedt daar de mogelijkheid toe. In aanbestedingen komt veelvuldig voor dat bedrijven de schoonmaak graag flexibel ingericht willen hebben, in termen van personeel én kosten. Uit interviews komt naar voren dat in tijden van personeelsschaarste, een vergrijzend personeelsbestand en kleine marges (door steeds hogere personeelskosten) een gerichte en flexibele planning noodzakelijker is geworden.

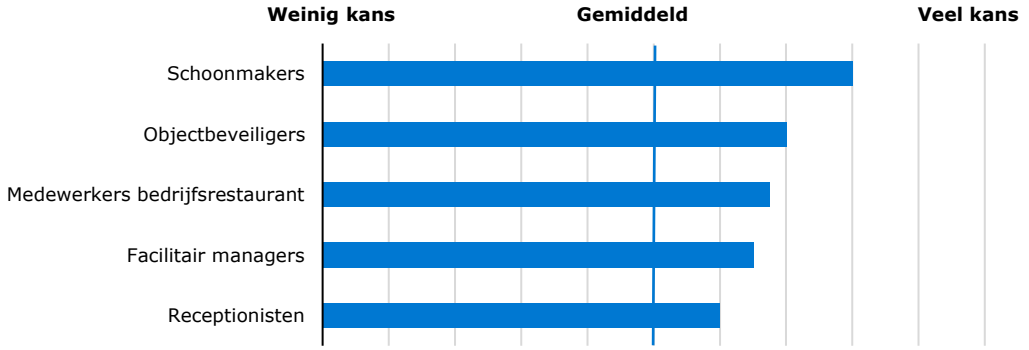
Datagestuurde mogelijkheden om efficiënt met het werk om te springen zijn er volop, zoals het plaatsen van **sensoren** in vergaderruimten, toiletten en onder bureaus. Uit gesprekken komt naar voren dat sensoring nog niet op grote schaal toegepast wordt, maar dat dit naar verwachting wel de komende jaren de markt gaat domineren. Schoonmakers zullen daarbij nog wel nodig blijven: nieuwe technologieën worden dan grotendeels een aanvulling op het werk (coboting).

Het schoonmaken op kantooruren, **dagschoonmaak** genoemd, is tegenwoordig eerder regel dan uitzondering. Schoonmakers zijn hierdoor zichtbaarder, werken op voor hen aantrekkelijkere uren en kunnen hun takenpakket verbreden. Schoonmaakbedrijven proberen schoonmakers steeds vaker **grotere contracten** te bieden. Het aandeel werkenden dat 12 uur of minder werkt is afgenomen.[13] Met schoonmakers in grotere contracten zijn er minder mensen nodig voor dezelfde hoeveelheid werk. Ook komt het steeds meer voor dat schoonmakers bij één opdrachtgever aan de slag zijn, in plaats van op meerdere locaties. Een groot deel van de schoonmakers werkt echter nog altijd in deeltijd. Daar kiezen zij vaak bewust voor vanwege de werk-privé balans, maar ook omdat er anders mogelijk verschillende toeslagen komen te vervallen.[14]

## 5 facilitaire beroepen uitgelicht: baankansen en vaardigheden

De ontwikkelingen in de facilitaire dienstverlening zijn van invloed op de arbeidsmarktontwikkelingen in facilitaire beroepen. Hieronder worden 5 beroepen uitgelicht. Daarbij wordt voornamelijk ingezoomd op de baankansen van werkzoekenden en de verandering van functies, taken en benodigde vaardigheden.[15]

Onderstaand schema geeft een indicatie van de kans op werk in deze facilitaire beroepen. Tijdens de coronapandemie waren de baankansen in facilitaire richting sterk verslechterd. Ondanks dat de werkgelegenheid nog altijd lager ligt dan voorheen, zijn er voor facilitaire beroepen over het algemeen toch goede baanmogelijkheden. De kans op werk verschilt wel per beroep. Voor schoonmakers, objectbeveiligers en medewerkers bedrijfsrestaurant geldt dat deze voorkomen op de kansrijke beroepenlijst van UWV.[16]




Bron: UWV

### laagdrempelig instappen: schoonmakers en cateringmedewerkers

Het beroep **schoonmaker** heeft momenteel de beste baankansen. Iedereen die wil én kan zou in principe meteen aan de slag kunnen. De personeelstekorten zijn namelijk hardnekkig en structureel. Meer dan driekwart van de schoonmaakbedrijven ervaart een tekort aan personeel als voornaamste belemmering in de bedrijfsvoering.[17] Dat is opmerkelijk, want in geen andere bedrijfstak wordt een tekort op die manier ervaren zoals in de schoonmaak. Wat een belangrijke rol speelt is de **vergrijzing**: 1 op de 3 schoonmakers is 55 jaar of ouder. Een groot deel van het personeel zal dus op relatief korte termijn met pensioen gaan, waardoor er veel nieuwe vacatures zullen ontstaan.

Met dagschoonmaak is het werk **socialer** geworden: er is meer contact mogelijk tussen schoonmakers en ander personeel. Opdrachtgevers vragen van schoonmakers dat zij aanspreekbaar zijn en zich gastvrij kunnen opstellen. Ook

[13] CBS StatLine. Werkzame beroepsbevolking; beroep
[14] Blijkt uit onderzoek van Schoonmakend Nederland onder schoonmakers. Schoonmaakmedewerkers geven werk en werkgever dikke voldoende
[15] Naast inzichten vanuit UWV is de informatie afkomstig uit gesprekken met facilitaire bedrijven.
[16] UWV (2024). Kansrijke beroepen
[17] CBS StatLine. Conjunctuurenquête Nederland; bedrijfstakken (SBI 2008). Schoonmaakbedrijven zijn wel samengenomen met hoveniers.

wordt meer **flexibiliteit en een proactieve houding** verwacht. Schoonmakers moeten meer op eigen inzicht kunnen handelen en op onverwachte gebeurtenissen reageren in plaats van een vaste routine aflopen.

Ondanks banenkrimp in de bedrijfscatering blijven er goede baankansen voor **cateringmedewerkers**. Er blijft behoefte bestaan aan bedrijfscatering, maar dan in een afgeslankte vorm. Daarnaast zijn er volop mogelijkheden in de evenementencatering, een overstap die relatief snel gemaakt kan worden.

Het is mogelijk om met een beperkt aantal (routinematige) taken te beginnen, zoals het snijwerk in de keuken. Vervolgens is taakuitbreiding mogelijk tot een meer allround cateringfunctie. Wel betekenen nieuwe concepten, de verschuiving naar banqueting en een gevarieerd cateringaanbod een **minder routinematige planning en wisselende taken**. Ook moeten cateringmedewerkers kunnen meedenken vanuit een **(afwisselende) klantbehoefte.**

Voor schoonmakers en cateringmedewerkers is **geen opleiding of werkervaring** nodig. Hoewel schoonmakers wel aanspreekbaar moeten zijn, is een goede beheersing van de Nederlandse taal vaak geen vereiste. Er wordt dan bijvoorbeeld gebruik gemaakt van vertaalapps en -programma's. De laagdrempeligheid maakt het voor een brede groep werkzoekenden mogelijk aan de slag te gaan, bijvoorbeeld vanuit de banenafspraak en/of voor mensen zónder opleidingsachtergrond. Bovendien werken veel mensen uit het buitenland aan het werk als schoonmaker en cateringmedewerker.[18] Ook voor mensen die alleen in **deeltijd** willen of kunnen werken zijn er veel baanmogelijkheden. Studenten zijn daardoor ook een interessante doelgroep. Aandachtspunt is wel dat het zowel in de schoonmaak als in de catering meestal **fysiek werk** is.

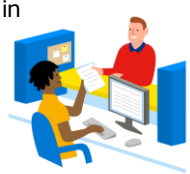
**Naar schatting kwart van de asielzoekers aan de slag als schoonmaker of cateringmedewerker**
Voor statushouders (asielzoekers die een verblijfsvergunning toegekend hebben gekregen) en asielzoekers (personen in afwachting van een verblijfsvergunning), biedt werken de mogelijkheid om mee te doen in de maatschappij en met de Nederlandse taal kennis te maken. Sinds november 2023 mogen asielzoekers, waarvan de asielaanvraag minstens 6 maanden in behandeling is, meer dan 24 weken per jaar werken. Werkgevers kunnen een tewerkstellingsvergunning aanvragen bij UWV. Na het loslaten van de 24-weken eis zijn naar schatting een kwart van de betrokken asielzoekers terecht gekomen in een functie als schoonmaker óf cateringmedewerker. Tussen december 2023 en oktober 2024 ging dat over ongeveer 2.000 asielzoekers.

Bron: UWV Meer asielzoekers aan het werk. Het aantal tewerkstellingsvergunningen per beroep is indicatief.

### Mbo-niveau: beveiligers en receptionisten

Voor het beveiligen van gebouwen en objecten hebben **beveiligers** een grijze pas nodig. Voor het behalen van deze pas is minimaal mbo-2 beveiliger als opleiding nodig. De toename van het thuiswerken, veranderde kantoorfunctie en de inzet van camerabewaking heeft mogelijk ook impact op de vraag naar objectbeveiligers die op kantoorlocaties werken. Het aandeel vacatures daarvoor is namelijk binnen alle beveiligingsvacatures kleiner geworden.[19] Desondanks blijven er goede baankansen voor objectbeveiligers door het schaarse aanbod van werkzoekenden. Een **servicegerichte houding** is door de ontwikkeling van hospitality steeds belangrijker geworden. Beveiligers moeten bovendien proactief kunnen beveiligen door mogelijk dreigende situaties in te kunnen inschatten. **Goed om kunnen gaan met spanning en sociale vaardigheden** zijn daarbij belangrijk.

Voor **receptionist** is er minder kans op werk dan andere facilitaire beroepen. Vraag en aanbod zijn in evenwicht. Administratieve beroepen zoals receptionisten worden hard geraakt door automatisering. Jarenlang kromp het aantal receptionisten door de komst van computersystemen met slimme software, waardoor het aantal administratieve taken afnam. Zo kunnen bezoekers automatisch geregistreerd worden en zijn er steeds vaker digitale informatiezuilen. Ook heeft de daling van het aantal kantoorgebouwen mogelijk invloed gehad op het aantal werkende receptionisten.



Door de toenemende aandacht naar hospitality is er wel in toenemende mate behoefte aan een goede ontvangst en een eerste aanspreekpunt. De **sociale interactie met bezoekers of medewerkers** staat daarin centraal. Voor receptionisten zijn er vaak **geen specifieke opleidingseisen**, maar meestal wordt wel mbo-werk- en denkniveau gevraagd. Goede sociale vaardigheden, uitstekende beheersing van het Nederlands en een 'representatief uiterlijk' zijn van belang.[20]

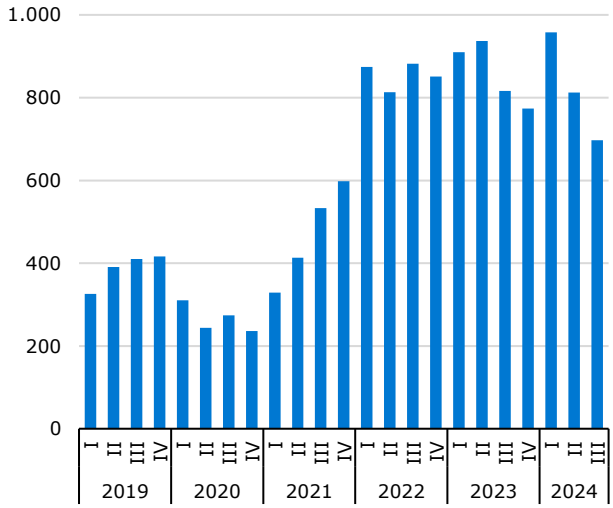
[18] ROA en CBS.
[19] UWV (2024). Extra inzet van werkgevers nodig om beveiligers te vinden
[20] UWV (2023). Mismatch op de arbeidsmarkt bij 5 administratieve beroepen

### Hbo-niveau: facilitair (project) managers

Facilitair managers coördineren facilitaire diensten of zorgen voor de aansturing. Zij onderhouden bijvoorbeeld relaties met klanten en medewerkers, beheren de financiële budgetten en houden de (gast)beleving in het oog. De toegenomen aandacht voor de werkomgeving heeft impact op het werkveld van facilitair management. Daar is steeds meer nadruk op komen te liggen. **De vraag naar facilitair managers is aanzienlijk toegenomen**. Tussen het vierde kwartaal van 2020 en het eerste kwartaal van 2022 nam het aantal openstaande vacatures fors toe.

Voor facilitair managers is **wendbaarheid** belangrijk om zo goed mogelijk aan te sluiten bij veranderende wensen en omstandigheden. Nieuwe thema's zijn van belang geworden zoals kantoorbezetting, flexibele inzet van facilitair personeel en het faciliteren van een thuiswerkplek. Wat ook steeds vaker terugkomt is een **compleet integraal aanbod aan facilitaire diensten** (ontzorgen van de klant), waardoor er facilitair projectmanagers nodig zijn om dat in goede banen te leiden. Tot slot spelen verhoogde duurzaamheidseisen van gebouwen en facilitaire diensten mogelijk ook een rol in de toegenomen vraag naar facilitair managers.

### Geschat aantal openstaande vacatures voor facilitair managers




Bron: UWV

## Belangrijkste inzichten per beroep

| | Trends en toekomst | Arbeidsmarkt | Functie-eisen en skills |
|---|---|---|---|
| **Medewerkers bedrijfsrestaurant** | Flexibele inzet van personeel door de veranderende kantoorfunctie. Banqueting komt steeds vaker voor. | Ondanks structureel minder banen wel aanhoudende vraag. Vooral werken in deeltijd en behoefte aan flexibele contracten. | Geen opleiding of werkervaring nodig. Wel fysiek werk. Klantgerichter, minder routinematig door wisselende cateringbehoefte. |
| **Schoonmakers** | Datagestuurd schoonmaken wordt naar verwachting bepalender door onvoorspelbare kantoorbezetting en minder beschikbare schoonmakers. | Personeelstekort door vergrijzing en een beperkt aanbod. Vaker grotere contracten mogelijk bij één opdrachtgever/locatie. | Geen opleiding of werkervaring vereist. Wel fysiek werk. Minder routinematig. Een proactieve houding hebben en wendbaar zijn. |
| **Objectbeveiligers** | Nadruk ligt op preventie en proactief handelen. Ook is gastvrijheid als beveiliger steeds belangrijker geworden. | Behoefte aan beveiligers blijft. Wel vaker vanuit meldkamers/door middel van camera's of in combinatie met hospitality (hosts). | Grijze pas (mbo-2 niveau) nodig. Stressbestendigheid, communicatief vaardig en servicegerichtheid zijn belangrijk. |
| **Receptionisten** | Door minder administratieve taken minder receptionisten nodig. Beroep is wel belangrijker geworden als 'visitekaartje' van de organisatie. | Vraag en aanbod in balans. Regelmatig komt een combifunctie met beveiliger voor, bijvoorbeeld in kleinere gebouwen (efficiënter). | Doorgaans mbo-niveau gevraagd, geen specifieke opleiding. Communicatief en klantgericht. |
| **Facilitair managers** | Veel aandacht voor de nieuwe werkomgeving, duurzaamheid en een integraal facilitair aanbod. | Toename in aantal vacatures door groeiende aandacht op kantoorfunctie. Leidinggevende en/of coördinerende rol. | Minimaal hbo-niveau gevraagd. Financieel inzicht en probleemoplossend vermogen. Organisatorische en communicatieve kwaliteiten. |

## Colofon

**Uitgave**
UWV *Arbeidsmarktinformatie en -advies*

**Postadres**
Postbus 58285
Postcode 1040 HG Amsterdam

**Inlichtingen**
Stef.molleman@uwv.nl
Freek.kalkhoven@uwv.nl

**Auteurs**
Stef Molleman
Freek Kalkhoven

Volg ons

## Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2025