

Hoe **AI** vandaag al **concrete waarde** toevoegt binnen **FM**.

Whitepaper

Maart 2025



Inleiding

Moderne organisaties erkennen steeds meer dat een goed functionerende organisatie — waarin medewerkers niet alleen productief en tevreden, maar ook gezond en gemotiveerd kunnen werken — essentieel is voor succes op lange termijn. Het welzijn van medewerkers staat hierbij steeds vaker centraal, omdat het direct bijdraagt aan betrokkenheid, prestaties en duurzame inzetbaarheid. Voor facility en workplace managers betekent dit een verschuiving van enkel het beheren van fysieke gebouwen naar het actief verbeteren van processen, dienstverlening, gebruikersbeleving én welzijn. Dat vraagt om een slimme, datagedreven aanpak, waarin technologie en mens samenwerken.

Kunstmatige Intelligentie (AI) speelt hierin een cruciale rol. Niet alleen helpt AI bij het verbeteren van de gebruikerservaring, het biedt ook waardevolle inzichten voor het management, vermindert de druk op servicedesks en maakt het mogelijk om facilitaire processen slimmer, sneller en proactiever in te richten. Of het nu gaat om het boeken van ruimtes, het afhandelen van meldingen of het analyseren van bezettingsdata – AI maakt de organisatieomgeving toegankelijker, efficiënter en toekomstbestendiger.

In deze whitepaper gaan we in op de vraag:

Hoe AI vandaag al concrete waarde toevoegt binnen FM– voor gebruikers, servicedesk én management.

Deze gids is bedoeld voor iedereen die binnen de organisatie verantwoordelijkheid draagt voor de werkomgeving, dienstverlening en facilitaire processen – en wil begrijpen hoe AI hierin al direct verschil maakt.

Uitdagingen binnen Facility Management.

De uitdagingen die in deze whitepaper worden besproken, vormen een selectie van actuele knelpunten binnen facility management die het realiseren van een moderne, goed functionerende werkomgeving in de weg staan. Ze raken niet alleen aan de gebruikerservaring, maar ook aan de efficiëntie van interne processen, de strategische inzet van middelen en de manier waarop facilitaire teams worden aangestuurd. Hoewel dit niet de enige uitdagingen zijn waar facilitair managers vandaag de dag mee te maken hebben, zijn het wel gebieden waarin slimme technologie—en in het bijzonder AI—een directe en tastbare impact kan maken. Door AI gericht in te zetten, ontstaat er ruimte voor proactief beheer, slimmere besluitvorming en een organisatieomgeving die beter aansluit bij de veranderende verwachtingen van medewerkers, bezoekers en het management.

Overvloed aan informatie: gebruikers zien door de bomen het bos niet

Eindgebruikers worden vaak geconfronteerd met een overvloed aan informatie. Denk hierbij aan gedetailleerde richtlijnen voor het reserveren van vergaderruimtes: wie mag bepaalde ruimtes boeken, hoeveel mensen mogen in een ruimte, en welke voorwaarden gelden voor catering? Deze informatie is vaak moeilijk vindbaar waardoor medewerkers de servicedesk om hulp vragen. Dit verhoogt niet alleen de werkdruk van de servicedesk, maar antwoorden zijn ook vaak inconsistent afhankelijk van wie de vraag behandelt en hoe de regels worden geïnterpreteerd.

*"Volgens een onderzoek van Forrester heeft **63% van de werknemers moeite met het vinden van de juiste informatie**. Dit leidt tot aanzienlijke tijdverspilling en een daling van de productiviteit in organisaties."*

Forrester Consulting. (2020). The Modern Workplace Demands a New Approach to Knowledge Management. Forrester Research.

Afhankelijkheid van fysieke ondersteuning: minder autonomie voor gebruikers

Gebruikers willen onafhankelijk zijn en taken zelf kunnen uitvoeren. Toch zijn ze vaak nog afhankelijk van de servicedesk voor zaken als complexe reserveringen of technische storingen. Dit is niet alleen inefficiënt voor de eindgebruiker, maar zorgt ook voor een negatieve ervaring, vooral wanneer ze moeten wachten op antwoorden of wanneer processen niet soepel verlopen.

Facility management blijft reactief

Veel facilitaire processen zijn nog steeds reactief: pas wanneer er een probleem is, wordt er actie ondernomen. Maar als facilitair manager heb je toegang tot een schat aan data waarmee je juist proactief kunt werken. Denk aan onderhoudsbehoeften of het efficiënt inzetten van ruimtes op basis van gebruikspatronen. De uitdaging is echter om deze data op een schaalbare manier te benutten.

Klikken tot je erbij neervalt: waarom simpele taken in 2025 nog steeds te ingewikkeld zijn

Ondanks technologische vooruitgang worden gebruikers in 2025 vaak geconfronteerd met te veel kliks en stappen voor eenvoudige taken. Voor het melden van problemen moeten medewerkers vaak door complexe formulieren navigeren en overbodige vragen beantwoorden. Hetzelfde geldt voor het boeken van ruimtes, waar gebruikers lang bezig zijn met het vinden van een geschikte ruimte en tijdslot. Zelfs simpele taken zoals het reserveren van parkeerplaatsen of aanvragen van toegangsbadges worden tijdrovend door onnodig veel invoervelden, terwijl de meeste informatie al beschikbaar is in andere systemen. Deze overmatig ingewikkelde processen zorgen voor frustratie en inefficiëntie, wat haaks staat op de verwachtingen van technologie anno 2025, die juist eenvoudiger en sneller zou moeten werken.

AI als **persoonlijke assistent** voor elke medewerker.

AI kan volgens ons binnen facility management worden ingezet als een persoonlijke assistent die gebruikers helpt om efficiënt door hun werkdag te navigeren. AI is niet alleen een handige tool, maar een verlengstuk van de gebruiker. Het denkt mee, biedt ondersteuning op het moment dat de gebruiker het nodig heeft, en zorgt ervoor dat hun ervaring naadloos en intuïtief verloopt. Dit gaat verder dan simpele zoekopdrachten; AI kan daadwerkelijk de juiste acties uitvoeren, aanbevelingen doen en zelfs leren van de voorkeuren van de gebruiker.

Minder zoeken, meer weten

In plaats van dat gebruikers zelf op zoek moeten naar antwoorden, geeft een AI-assistent direct de informatie die ze nodig hebben. Of het nu gaat om het vinden van een geschikte vergaderruimte of het regelen van technische ondersteuning, AI kan dienen als een persoonlijke assistent waarbij gebruikers vragen stellen en direct antwoorden krijgen op basis van actuele richtlijnen en informatie. Een AI-assistent beantwoordt vragen als: "Welke zalen mag catering geleverd worden?", "Hoe wijzig ik mijn reservering?", of "Wat zijn de richtlijnen voor bezoekersregistratie?" zonder dat gebruikers zelf in handleidingen hoeven te zoeken. Dit bespaart tijd, voorkomt frustratie en verlaagt de afhankelijkheid van de servicedesk.

AI als assistent is dus niet alleen een technologische vernieuwing, maar een concrete bijdrage aan werkcomfort, eigenaarschap en autonomie van iedere medewerker.

Gepersonaliseerde ondersteuning

Gebruikers willen niet telkens opnieuw hun voorkeuren aangeven. AI leert hiervan. Heb je aangegeven dat je lactose-intolerant bent? Dan zal de AI bij het bestellen van lunch voor een teammeeting automatisch alternatieven selecteren.

Ook bij technische voorkeuren speelt AI een rol: gebruikt iemand steevast een extra scherm of een bepaalde opstelling bij hybride vergaderingen, dan worden deze instellingen automatisch herkend en geregeld. De gebruiker hoeft zijn wensen niet telkens opnieuw kenbaar te maken – AI onthoudt ze en handelt ernaar.

Gemak bij complexe processen

Veel eindgebruikers ervaren drempels bij het uitvoeren van ogenschijnlijk simpele facilitaire handelingen. Het maken van een melding of boeken van een ruimte wordt regelmatig vermeden of via informele 'olifantenpaadjes' opgelost. Reden? Het kost te veel tijd, vraagt te veel handelingen, of men weet simpelweg niet hoe het moet.

AI biedt hier uitkomst. Door processen intuïtiever te maken – bijvoorbeeld via visuele herkenning of natuurlijke taal – worden drempels verlaagd. Niet langer moeten gebruikers nadenken over categorieën of formulieren; AI neemt deze zorgen weg. Zo verhoogt het gebruiksgemak, daalt de frustratie en stijgt het vertrouwen in de facilitaire dienstverlening.

AI als **versterking** van de **servicedesk** .

De servicedesk heeft altijd een belangrijke rol gespeeld in het ondersteunen van eindgebruikers, door snel en efficiënt problemen op te lossen. Met de inzet van AI zal deze rol echter aanzienlijk veranderen. AI neemt routinetaken zoals boekingen en eenvoudige vragen over, waardoor de servicedesk zich kan richten op complexere, meer strategische zaken.

Deze verschuiving stelt servicedeskmedewerkers in staat om meer proactief te werken en zich te focussen op taken waar zij als mens meerwaarde kunnen brengen. Dit kan bijdragen aan hun werkplezier, terwijl de kwaliteit van de dienstverlening voor de eindgebruikers verder verbetert. Zo blijft de servicedesk een cruciale spil in het verhogen van de algehele tevredenheid.

Minder druk, meer kwaliteit

Veel servicedesks worden overspoeld met eenvoudige, repetitieve vragen: "Hoe boek ik een ruimte?", "Waar meld ik een storing?" of "Wat zijn de openingstijden van het bedrijfsrestaurant?" Door deze vragen te automatiseren met AI, ontstaat ruimte voor menselijke aandacht bij complexere vragen en situaties. Dit verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening, vermindert de werkdruk en vergroot de motivatie binnen het team.

Slimme assistentie, sneller antwoord

AI kan fungeren als assistent voor servicedeskmedewerkers. Terwijl de AI eenvoudige meldingen direct afhandelt of antwoorden genereert uit bestaande kennisbanken, ondersteunt het systeem de medewerker bij complexere vragen. Door suggesties te geven, meldingshistorie te tonen of relevante protocollen te koppelen, wordt het werk sneller én consistentier uitgevoerd.

Inzicht en proactief beheer

AI analyseert patronen in meldingen en interacties, en helpt zo trends te identificeren: bijvoorbeeld veel terugkerende klachten over klimaatbeheersing op een specifieke verdieping. Deze inzichten helpen de servicedesk om proactief te signaleren en samen met andere afdelingen verbetervoorstellen te doen. Zo verschuift de rol van de servicedesk van reactief naar adviserend en strategisch ondersteunend.

Continue optimalisatie van dienstverlening

AI-oplossingen bieden mogelijkheden voor realtime monitoring van servicekwaliteit, zoals responstijden, klanttevredenheid of doorlooptijden van meldingen. Door deze data beschikbaar te stellen via dashboards, kunnen teams zich gericht verbeteren. De servicedesk krijgt hierdoor een nieuwe positie als drijvende kracht achter continue verbetering van facilitaire processen.

AI als **strategisch instrument** voor het **management** .

Het management binnen facility en workplace teams heeft steeds meer behoefte aan inzicht, grip en strategische sturing op basis van data. Waar vroeger veel beslissingen werden genomen op basis van incidenten of aannames, biedt AI vandaag de mogelijkheid om continu datagedreven te sturen, trends te herkennen en scenario's te voorspellen. AI fungeert als versterker van strategisch inzicht en als versneller van organisatiedoelen.

Van data naar inzicht

AI maakt het mogelijk om grote hoeveelheden operationele data te vertalen naar begrijpelijke en actiegerichte inzichten. Denk aan ruimtegebruik, bezettingsgraad, meldingsfrequentie, wachttijden, klanttevredenheid en onderhoudshistorie. Door deze data visueel inzichtelijk te maken in dashboards, ontstaat er een helder overzicht van wat goed loopt en waar bijsturing nodig is. Zo worden signalen die normaal gesproken verborgen blijven, opeens zichtbaar.

Voorbeeld: een dalende bezettingsgraad op een specifieke verdieping blijkt samen te hangen met een stijging in comfortklachten. Door deze verbanden inzichtelijk te maken, kunnen gerichte verbetermaatregelen worden genomen.

Efficiëntie en kostenbeheersing zonder kwaliteitsverlies

AI laat zien waar processen slimmer kunnen. Het detecteert patronen die duiden op inefficiëntie: bijvoorbeeld ruimtes die structureel gereserveerd worden maar zelden gebruikt, of schoonmaakrondes die plaatsvinden ongeacht daadwerkelijke bezetting. Door slimmer om te gaan met capaciteit en inzet, kan de kwaliteit van dienstverlening behouden blijven terwijl kosten dalen.

Sturen op prestaties en strategische doelen

AI biedt meer dan alleen inzicht in de huidige situatie; het stelt het management ook in staat om gericht vooruit te kijken en strategische keuzes te maken. Door patronen te herkennen in historische data en deze te combineren met actuele trends, helpt AI om voorspellingen te doen over toekomstige behoeften en uitdagingen. Denk aan predictive maintenance op basis van storingshistorie, simulaties van ruimtebehoefte bij groei of krimp van het personeelsbestand, of capaciteitsmodellen voor vergaderzalen in hybride werkomgevingen.

Met deze voorspellende kracht verandert het management van een reactieve rol naar een strategische partner binnen de organisatie. De inzichten die AI biedt, ondersteunen niet alleen bij kwartaalrapportages en het onderbouwen van budgetaanvragen, maar ook bij dagelijkse sturing en langetermijnplanning. AI helpt daarbij niet alleen in het 'wat' er gebeurt, maar vooral in het 'waarom' én 'wat nu'. Het maakt complexe besluitvorming eenvoudiger, sneller en onderbouwd met data.

Concrete **AI-usecases** in Facility Management.

Het potentieel van AI komt het best tot leven in herkenbare praktijkvoorbeelden. Hieronder lichten we twee concrete usecases toe waarin Gfacility vandaag al een aantoonbare meerwaarde biedt voor eindgebruikers én ondersteunende teams.

Slim en intuïtief meldingen maken

In veel organisaties blijft het aantal geregistreerde meldingen achter bij de werkelijkheid. Niet omdat er geen problemen zijn, maar omdat het meldproces te omslachtig is. Medewerkers moeten formulieren invullen, velden selecteren en omschrijvingen typen. Dit zorgt voor drempels in gebruik en gemiste inzichten voor facilitaire teams.

AI kan dit proces radicaal vereenvoudigen. Stel je voor: een medewerker ziet een koffievlek op de vloer en maakt daar een foto van. De AI-assistent herkent visueel dat het om een schoonmaakkwestie gaat, weet op basis van locatiegegevens waar de vlek zich bevindt, en maakt automatisch een melding aan bij de juiste schoonmaakpartner. Geen formulieren, geen handmatig werk. Het resultaat: een veel lagere drempel om te melden, meer inzicht in de organisatie én een snellere opvolging.

Complexe reserveringen versneld afhandelen

Het boeken van een ruimte voor een teamoverleg met lunch lijkt eenvoudig, maar is vaak een tijdrovende klus. Medewerkers moeten geschikte tijdsloten vinden, agenda's vergelijken, een passende ruimte selecteren én rekening houden met dieetwensen of andere voorkeuren. Dit afstemmen kost veel tijd en leidt regelmatig tot frustratie of uitstel.

Met AI verandert dit proces fundamenteel:

- De assistent analyseert automatisch de agenda's van betrokkenen en stelt geschikte tijdsloten voor.
- Hij boekt direct een passende ruimte op basis van capaciteit, voorzieningen en voorkeuren.
- Eventuele voorkeurslocaties of restricties van teamleden (zoals 'geen trappen', nabij een bepaalde afdeling, etc.) worden hierin meegenomen.
- Bij de aanvraag van catering houdt AI automatisch rekening met bekende dieetwensen, allergieën of voorkeuren uit eerdere boekingen. Deze informatie wordt op individueel niveau opgeslagen en toegepast.
- Tot slot wordt, indien gewenst, ook automatisch een schoonmaakmelding na afloop van de vergadering ingepland.

Het resultaat? Een reservering die normaal gesproken 10 tot 15 minuten kostte, wordt in minder dan een minuut geregeld – inclusief alle randvoorwaarden en zonder extra handelingen. Dit verhoogt de gebruikerstevredenheid én de efficiëntie van ondersteunende teams.

Aanbevelingen .

De vraag is niet langer of AI een rol gaat spelen in facility management, maar wanneer je het implementeert. Vooral wanneer je merkt dat de huidige software niet meer voldoet aan de eisen van de eindgebruiker, is het tijd om de stap naar AI te overwegen. Met de juiste AI-oplossingen kun je de gebruikerservaring drastisch verbeteren en tegelijkertijd je eigen processen optimaliseren.

→ **Definieer duidelijke use cases voor AI**

Een succesvolle AI-implementatie begint met goed gedefinieerde use cases. De mogelijkheden zijn oneindig, dus als je dit niet aan banden legt, zie je door de bomen het bos niet meer. Het is daarom belangrijk om te bepalen welke specifieke problemen AI moet oplossen. Bij Gfacility ligt de focus van AI duidelijk op het ondersteunen van eindgebruikers en facilitaire afdelingen, in tegenstelling tot bredere AI-tools zoals Copilot of Gemini. Door duidelijke use cases te definiëren, wordt AI gericht ingezet en blijft het "fit for purpose" binnen de organisatie.

→ **Definieer doelen en KPI's**

Voordat AI-use cases worden geïmplementeerd, is het belangrijk om meetbare doelen vast te stellen. Door specifieke doelen te stellen, kan de voortgang en impact van AI-oplossingen effectief worden geëvalueerd. Het definiëren van relevante KPI's helpt bij het monitoren van prestaties, zodat je kunt bepalen of de AI-systemen aan de verwachtingen voldoen en waar verdere verbeteringen nodig zijn.

→ **De basis van AI begint met data**

De kracht van AI in facility management hangt sterk af van de kwaliteit van de beschikbare data. Veel organisaties beschikken al over waardevolle informatie, en wat AI bijzonder maakt, is dat het ook effectief werkt met minder complete of inconsistente data, waardoor je al sneller voordelen kunt realiseren. Betere data vertaalt zich voor gebruikers in een meer gepersonaliseerde ervaring.

→ **Maak het niet te groot, start klein**

AI klinkt misschien groots, maar het is relatief laagdrempelig te implementeren. Betrek partners die je vertrouwt voor de implementatie van AI en begin met use cases waarbij je de meest positieve impact verwacht voor eindgebruikers. Verzamel een testgroep en test AI-toepassingen uitgebreid alvorens je deze uitrolt in de hele organisatie.

Risico's en voorzorgsmaatregelen .

AI-technologie bestaat al lange tijd, maar is recentelijk toegankelijker en beter toepasbaar geworden binnen organisaties. Dit leidt begrijpelijkerwijs tot een voorzichtige benadering bij de implementatie van AI. Hoewel voorzichtigheid zeker op zijn plaats is, kun je met de juiste stappen en voorbereiding AI veilig en effectief integreren binnen je organisatie.

→ **Gebruik de juiste software**

Net zoals bij elke software-implementatie is het cruciaal om te weten hoe de AI-oplossing met data omgaat. Transparantie over de verwerking van gegevens is essentieel, vooral als het gaat om gevoelige informatie. Zorg ervoor dat je kiest voor een oplossing die voldoet aan privacy- en beveiligingsrichtlijnen, zoals de AVG, zodat de gegevens van eindgebruikers altijd veilig blijven.

→ **Stel duidelijke grenzen**

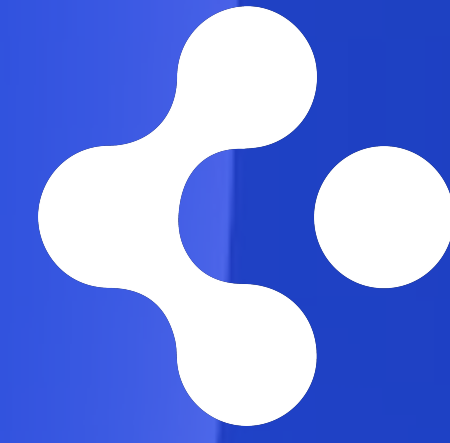
AI werkt het beste binnen goed gedefinieerde kaders. Bij Gfacility is de AI-assistent bijvoorbeeld beperkt tot facilitaire vragen en houdt hij rekening met de rechtenstructuur van de gebruiker. Zo krijgen gebruikers alleen toegang tot de informatie waar ze recht op hebben. Door duidelijke grenzen in te stellen voor wat AI wel en niet mag doen, behoud je controle en minimaliseer je risico's.

→ **Test goed**

Hoewel AI in staat is om met minder complete of inconsistente data te werken, is het belangrijk om de technologie grondig te testen voordat je deze volledig implementeert. Test hoe de AI-oplossing omgaat met verschillende scenario's, controleer de nauwkeurigheid van de antwoorden en zorg ervoor dat de gebruikerservaring consistent blijft. Zo kun je ervoor zorgen dat de oplossing goed presteert onder uiteenlopende omstandigheden, wat cruciaal is voor de tevredenheid van de eindgebruikers.

→ **Monitor en verbeter continu**

Zorg ervoor dat je continu blijft monitoren en verbeteren zodra je AI hebt geïmplementeerd. De implementatie is niet het eindpunt, maar het startpunt van een traject van continue doorontwikkeling. Zie het als een medewerker met wie je regelmatig een bila hebt om de ontwikkeling op te volgen.



Even sparren?

Jasper gaat graag met je in gesprek over de mogelijkheden van AI voor jouw organisatie.

Telefoon: 06 - 45 208 975

E-mail: jasper.essing@gfacility.com





Manage your
new standard.