



MINDER ONDERHOUDS- KOSTEN, **MEER ZORG- VERMOGEN**

Het managen van onderhoudskosten voor gebouwen valt meestal niet in de primaire scope van het directieteam. Toch komt het optimaliseren van dit vraagstuk sneller dan u denkt ten goede van het versterken uw zorgvermogen.

tekst Tom Burgers P5COM

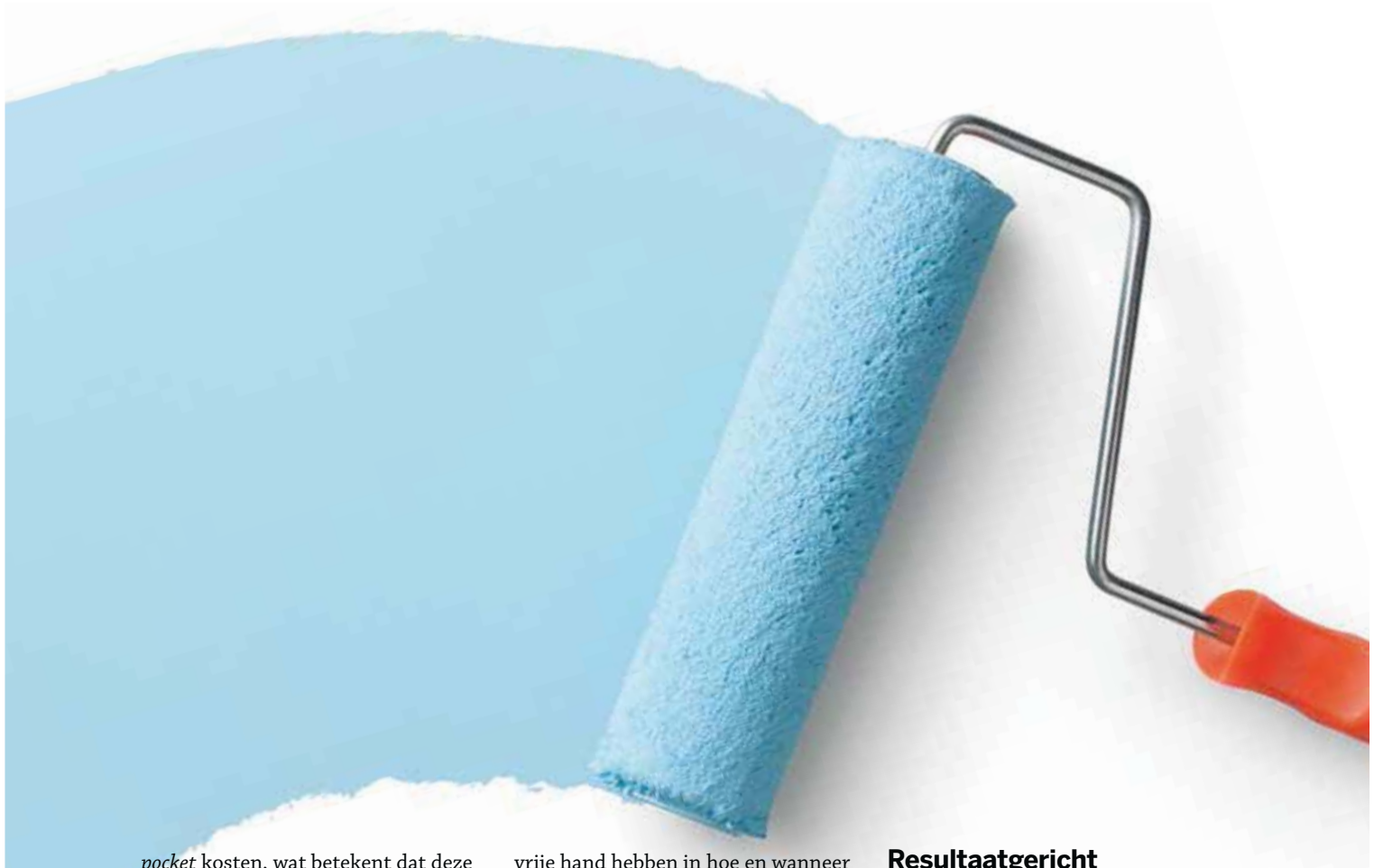
Er gaat veel geld om in het organiseren van een vastgoedportefeuille. Zo wordt er aan alles wat scheurt, lekt of drupt dagelijks onderhoud uitgevoerd. Het gaat veelal om ad hoc onderhoud. Een bewoner belt en verwacht dat uw technische dienst snel handelt. Ook wat betreft de kosten bent u meestal verantwoordelijk. Het maakt niet uit of u huurder of eigenaar bent. Het dagelijks

onderhoud kost een gemiddelde grote zorginstelling al snel enkele honderdduizenden tot een miljoen euro per jaar. Het goed uitvoeren van deze activiteiten is van groot belang, anders holt de tevredenheid van cliënten of medewerkers achteruit.

Dan hebben we nog de categorie reguliere slijtage en veroudering van uw gebouw. Het antwoord daarop is planmatig onderhoud aan de binnen- en buitenkant. Dat lijkt ondankbaar, omdat vervangingen of vernieuwingen nauwelijks zichtbaar zijn aan uw

gebouw, maar wel op de begroting. Wellicht is dit de reden dat zorginstellingen op deze uitgaven trachten te besparen door ze eenvoudigweg uit te stellen. Deze strategie is gevaarlijk, want deze kan leiden tot bijna kwadratische stijging van de kosten.

Het is mogelijk de onderhoudskosten substantieel en blijvend te verlagen. Na zorgvuldige analyse en interventie zien we in de praktijk dat reductie van de onderhoudsuitgaven tussen de 20 en 30 procent geen uitzondering is. Let wel: het gaat om *out of*



pocket kosten, wat betekent dat deze besparing uw organisatie eigenlijk helemaal geen pijn doet. Met andere woorden: ingewikkelde reorganisaties kunnen uitblijven. Dit klinkt misschien te mooi om waar te zijn. Wat zijn de knoppen waaraan u kunt draaien?

Dagelijks onderhoud

De technische dienst van veel zorginstellingen is weliswaar voldoende kundig is om deze werkzaamheden op effectieve wijze op te pakken, maar te vaak blijkt dat de planning en logistiek die dit proces moeten ondersteunen niet op orde zijn. Lage productiviteit is het effect, waardoor relatief veel werk noodgedwongen wordt uitbesteed aan dure externe partijen.

Dat deze externe partijen relatief duur zijn, is niet zo gek. Allereerst ligt de netto uurprijs van deze partijen ongeveer 20 procent hoger dan die van de eigen dienst. Daarnaast voeren externe partijen hun werkzaamheden meestal uit op basis van regie. Dit betekent dat aannemers redelijk de

vrije hand hebben in hoe en wanneer ze het werk uitvoeren. In de praktijk zien we dat de dag op papier altijd goed gevuld is en hetzelfde geldt voor de declaratie. Helaas kunnen we deze uren vaak niet herleiden naar het daadwerkelijk geleverde werk.

Planmatig onderhoud

Veel zorginstellingen besteden uit op basis van de laagste prijs. Helaas weten bouwbedrijven dit ook en zijn ze noodgedwongen expert geworden in het creëren van meerwerk. Bovendien is de laagste prijs betrekkelijk. De afgelopen jaren was er voor bouwland Nederland sprake van een laagconjunctuur, waardoor de prijzen omlaag zijn gegaan. Het omslagpunt is, helaas voor u, alweer gepasseerd. Bouwbedrijven hebben het momenteel weer erg druk en kunnen het zich weer permitteren om hun prijzen kunstmatig omhoog te brengen. Het lijkt dan dat u een aanbesteding tegen de laagste prijs heeft gekregen, maar per saldo is de prijs niet zo laag als die lijkt. Daarnaast blijft de kans op onverwacht meerwerk heel groot.

Resultaatgericht samenwerken

In de praktijk zien wij dat organisaties die ingezet hebben op resultaatgericht samenwerken (RGS) enorme slagen hebben gemaakt. Deze werkwijze heeft geleid tot blijvend lagere kosten en een betere kwaliteit. De belangrijkste oorzaak is dat die organisaties werken met een beperkt aantal vaste onderhoudspartners die samen met hun opdrachtgever voortdurend (samen)werken aan het verbeteren van de kwaliteit (*Total Cost of Ownership*) en daarmee het uitvoeringsproces stap voor stap verbeteren en de uitgaven structureel verlagen. Tot slot: niets gaat vanzelf. Het moge duidelijk zijn dat het beïnvloeden van de uitgaven van de vastgoedportefeuille loont. Cruciaal daarbij is dat uw organisatie de regie weer stevig in handen neemt, focust op voortreffelijke maar messcherpe samenwerking, voortdurende verbetering en de expertise van de bouwsector actief aanjaagt. Het goede nieuws is dat het antwoord vaak te vinden is binnen uw eigen organisatie. Het is de kunst om dat te vinden. ♦