

# MINDER GEDOE VOOR MINDER GELD

Vastgoed onderhouden is een bijzaak voor een zorginstelling, maar wel een die veel geld en tijd vraagt. Flinke besparingen zijn mogelijk.

tekst: Michael van Dijk, P5COM

**H**et is dinsdagochtend. In uw instelling komt er nauwelijks nog water uit de douche. De cliënt meldt dit aan uw verpleegkundige. Die constateert dat de douche inderdaad niet naar behoren functioneert. Ergens in de loop van de dag wordt het defect in de computer gezet.

De volgende ochtend klaagt een andere cliënt dat er nauwelijks water uit de douche komt. De verpleegkundige geeft aan dat dit gisteren al gemeld was, maar begrijpt ook niet waarom het nog niet is opgelost. De irritatie neemt toe en de verpleegkundige probeert te mailen of bellen met de afdeling die de reparatie in behandeling neemt.

Aan het einde van de dag krijgt de verpleegkundige een mail. De melding is in behandeling genomen, maar het is erg druk. Waarschijnlijk

“Grote kans dat u te veel betaalt voor matige dienstverlening”

komt er morgen iemand kijken. En inderdaad, op donderdagmiddag, precies tijdens de wisseling van de diensten komt er een monteur. Waar moet hij zijn? Een verpleegkundige loopt mee.

De monteur ziet dat de mengkraan van de douche vervangen moet worden. Maar dat zal nog wel een paar dagen duren want hij heeft wel een nieuwe douchekop bij zich, maar geen mengkraan. Vermoedelijk is die ook niet op voorraad. En morgen is het vrijdag, dus maandag komt hij op z'n vroegst opnieuw langs. Kortom, een week lang blijft iedereen last houden van deze eenvoudige storing.

## Bakken met geld

Naast gepland onderhoud heeft u als zorginstelling waarschijnlijk ook dagelijks te maken met storingen in uw zorgcomplexen en mutaties van uw cliënten of bewoners. Dit reparatie- en mutatieonderhoud kost bakken met geld. Heeft u zelf een idee hoeveel

u in 2017 aan deze onderhoudskosten heeft uitgegeven? En krijgt u waar voor uw geld? Zijn uw medewerkers, cliënten en bewoners tevreden over de snelheid, de kwaliteit en het gemak waarmee de reparaties zijn uitgevoerd? Grote kans dat u te veel betaalt voor matige dienstverlening.

Als er iets stuk is, moet dat snel gerepareerd worden zonder dat u, of uw mensen of cliënten, er omkijken naar hebben. Heeft u enig idee hoe dat onderhoudsproces loopt en wat het kost, of is het een black box? De storing moet snel opgelost worden tegen acceptabele kosten. Welke afspraken zijn daarover gemaakt? Wat mag u verwachten van de technische dienst of van de externe partijen die bij u de reparaties uitvoeren? Snappen ze uw behoeften en spelen ze daar op in? Welke kosten mogen worden doorberekend? Als de vakman eerst langskomt om te kijken en pas later komt om te repareren, betaalt u dan dubbele voorrijdkosten en arbeidsuren?

### Matige dienstverlening

Als u het bovenstaande voorbeeld herkent, bent u het vast eens met mijn stelling: u betaalt te veel voor matige dienstverlening. Maar waar begint u? Het is logisch dat elke zorgorganisatie andere behoeften en eisen heeft, maar er zijn vier criteria die in de meeste organisaties van belang worden geacht: de kosten, de snelheid waarmee de reparatie is opgelost, het gemak van melden en de transparantie over het verloop van de reparatie.

Voor 'het gedoe' is er een relatief eenvoudige oplossing: creëer een toegankelijke 'telefonische voordeur'. De zorgmedewerker of de bewoner wil snel en gemakkelijk het reparatieverzoek kunnen melden. De snelste manier is om te bellen. Degene die de melding krijgt, kan goed doorvragen. Dat helpt om het reparatieverzoek

scherp te krijgen en zorgt dat de vakman met de juiste materialen op pad gestuurd kan worden. Dan kan het euvel in één keer verholpen worden. Dat scheelt tijd, frustratie en geld. Daarnaast biedt het telefoongesprek de mogelijkheid direct af te stemmen op welk moment het reparatieverzoek het beste kan worden uitgevoerd. De melder weet direct waar hij of zij aan toe is en het verloop van het reparatieproces is transparant. Geen gedoe meer: *one call does it all*.

### Betaalbaar

U wilt natuurlijk ook dat het onderhoud betaalbaar is. Het draait hierbij om goed opdrachtgeverschap. Dat begint met goede prestatieafspraken met uw technische dienst en uw leveranciers. U kunt denken aan het definiëren van de doorlooptijd en het percentage van de meldingen dat in één keer is verholpen. Dergelijke afspraken verbeteren niet alleen het proces, maar ook het eigenaarschap.

Ook kunt u als opdrachtgever afspraken maken met de leverancier dat de vakman aan het einde van een uitgevoerde reparatie of mutatie vraagt of hij nog ergens anders mee van dienst kan zijn. Dat kan een extra reparatieverzoek en dus kosten besparen.

U kunt met een ketenpartner afspraken maken over een afkoopsom voor reparaties en mutaties, met daarbij een vergezicht over hoe het jaarlijks beter en goedkoper kan. Een andere oplossing is vaste prijsafspraken maken voor de meest voorkomende werkzaamheden.

Het zou zo maar eens kunnen dat er ook bij u jaarlijks tussen de 20 en 25 procent aan besparingspotentieel is op uw reparatie- en mutatieonderhoud. Hoeveel geld heeft u op beide posten in 2017 uitgegeven? Een bedrag van 1 miljoen euro is zeker niet ondenkbaar. Dat betekent dat u in potentie 250.000 euro op uw kosten kunt besparen, geld dat u extra aan zorg kunt besteden. ♦

