Röntgenfoto Vastgoedonderhoud

Meer tijd voor zorg, hogere medewerkertevredenheid en structurele besparingen door anders te kijken naar uw vastgoed.

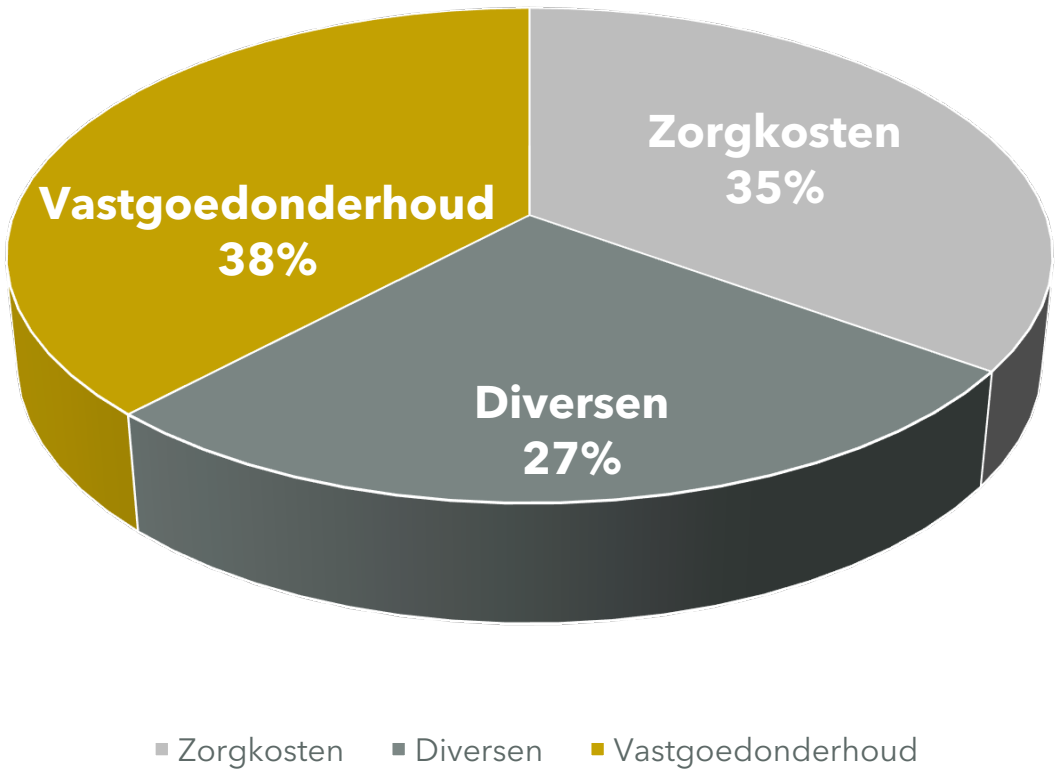
P5 COM

INSPIRING PERFORMANCE

Vastgoed onderhouden is voor veel zorginstellingen een bijzaak. Een dure bijzaak om precies te zijn.

Van het dagelijkse budget van een cliënt in een verpleeghuis die intensieve begeleiding nodig heeft, gaat **38 procent** op aan huisvesting. Het geld gaat bijvoorbeeld naar algemene ruimtes, energiekosten, tuin en onderhoud.

Bron: ActiZ (2015)



Het probleem bij dagelijks onderhoud: uitstekende mensen met een lage productiviteit

Veel zorginstellingen hebben een eigen technische dienst met uitstekende mensen. Punt is dat de planning waarmee zij moeten werken en het proces waarbinnen dat gebeurt vaak niet op orde zijn. Lage productiviteit is dan het effect, waardoor relatief veel werk noodgedwongen wordt uitbesteed aan dure externe partijen.

Het probleem bij planbaar onderhoud: bouwbedrijven rekenen meerwerk en de prijzen stijgen

Veel zorginstellingen besteden hun planbaar onderhoud uit aan bouwbedrijven. Vaak worden deze bedrijven geselecteerd op basis van de laagste prijs. Zij zijn er expert in, om na gunning meerwerk te creëren. Bovendien zijn de prijzen van bouwbedrijven conjunctuurgevoelig. Op dit moment stijgen ze hard.

Bovendien kost het gedoe rond vastgoed zorgmedewerkers tijd. En ze zijn al zo druk.

Veel professionals ervaren een zeer hoge werkdruk. En het ziekteverzuim in de zorg is hoog. Essentieel dus om alle werkzaamheden die niet te maken hebben met zorg, weg te houden bij hen. Zodat professionals zich kunnen bezighouden met hun kerntaak.

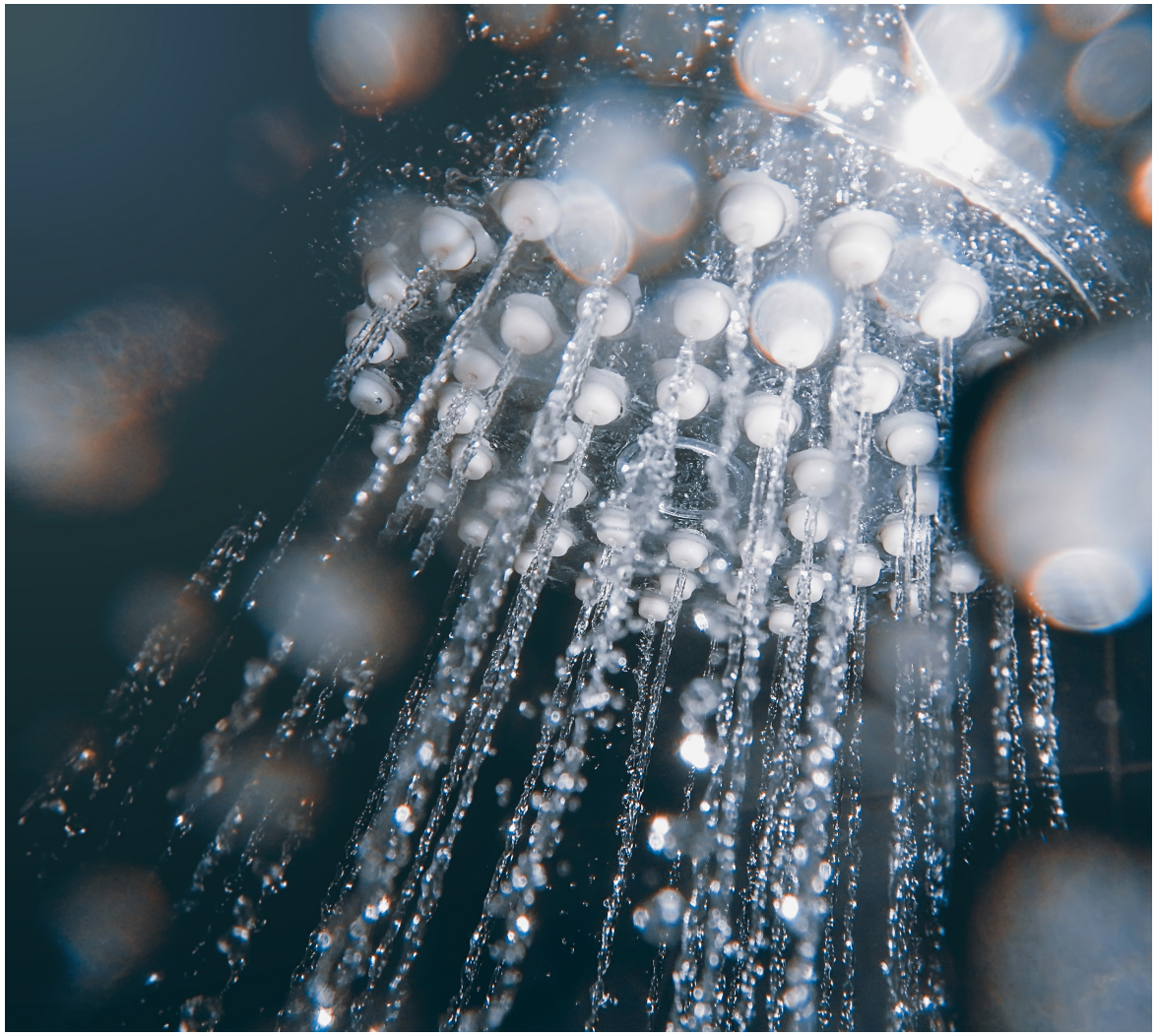
Zo kun je zomaar een week last hebben van een eenvoudige storing

Een voorbeeld. Het is **dinsdagochtend**. Bij een cliënt komt nauwelijks water uit de douche. De cliënt meldt dit aan de verpleegkundige. Die neemt na het ochtendritueel polshoogte en zet het defect in de computer.

Woensdagochtend heeft ook een andere cliënt geen water. De verpleegkundige geeft aan dat dit gisteren al gemeld was. Ze is (terecht) geïrriteerd en probeert te mailen of bellen met de onderhoudsafdeling.

Aan het einde van de dag krijgt de verpleegkundige een mail. De melding is in behandeling genomen, maar het is erg druk. Waarschijnlijk komt er **donderdag** iemand kijken. Die komt inderdaad. Precies tijdens de wisseling van de diensten. Een moment dat erg slecht uitkomt.

De monteur ziet dat de mengkraan van de douche vervangen moet worden. Dat zal nog wel een paar dagen duren, want de monteur 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.



Onze ervaring is dat zorgorganisaties 15-25% kunnen besparen op vastgoedonderhoud. Hoe we dit aanpakken?

Samen met u maken we in 4 stappen een röntgenfoto van uw vastgoedonderhoud.

1

Data-analyse

2

Interviews met sleutelfiguren

3

Veldonderzoek

4

Plan van aanpak

Stap 1: Data-analyse van de belangrijkste brondocumenten

We analyseren samen met u:

1. De procesbeschrijvingen van de verschillende onderhoudstypen
2. De prestaties van de onderhoudstypen op het gebied van:
   - Doorlooptijden
   - Kosten
   - Klanttevredenheid
3. Uw Meerjaren Onderhoudsplanning (MJOP) of Meerjaren Onderhoudsbegroting (MJOB)

Stap 2: Interviews met sleutelfiguren

Vanuit de data-analyse gaan we in gesprek met sleutelfunctionarissen in de onderhoudsprocessen: van directeur tot zorgmedewerker en van projectleider tot vakman.

Zij weten als geen ander waar ze dagelijks tegenaan lopen en waar de kansen voor optimalisaties liggen.

Stap 3: Veldonderzoek aan de hand van 3 thema's

Processen	Besturing	Leiderschap
Wat zijn de knelpunten, oorzaken en gevolgen van de huidige processen?	Is de PDCA ook in de praktijk ingeregeld?	Hoe is de aansturing?
Kennen de onderhoudspartners de processen?	Hoe houd je zicht op prestaties van de eigen organisatie en de onderhoudspartners?	Hoe is houding en gedrag naar de zorgmedewerker en cliënt?
Waar gaat de tijd van de medewerkers in het proces in zitten?	Hoe zorg je dat het onderhoud aansluit bij het zorgritme?	Voelt de zorg zich als gebruiker begrepen?

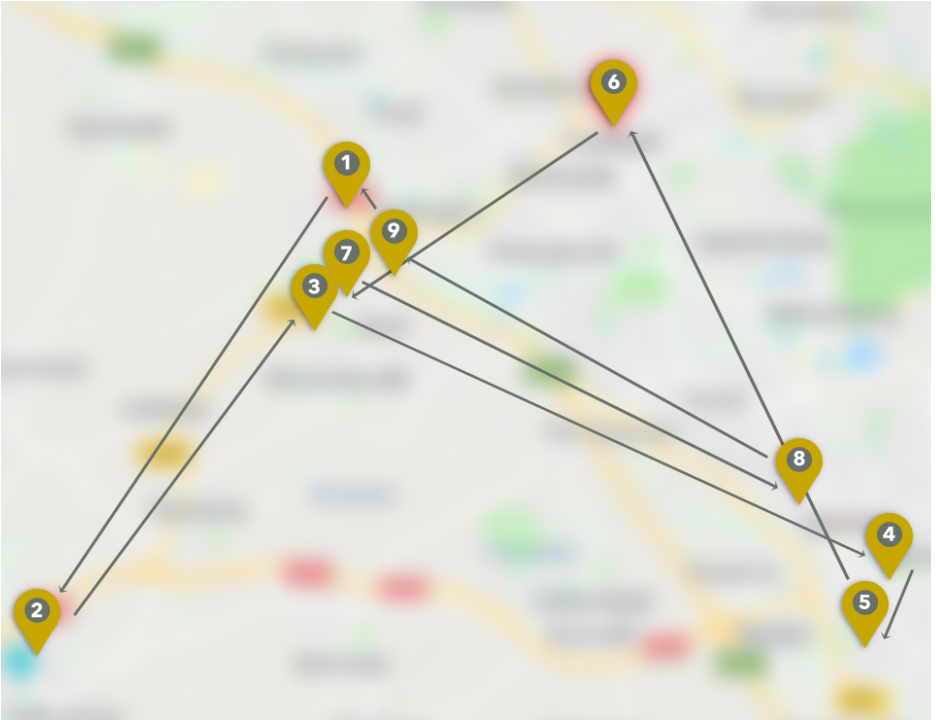
↓ ↓ ↓

Feitelijke onderbouwing van het verbeterpotentieel per thema

Samen met de gebruikers in het proces analyseren we de knelpunten, oorzaken en gevolgen

Dit doen we op verschillende manieren:

1. We maken samen een **klantreis** om het cliënt- en medewerkerperspectief goed in beeld te houden. Waar worden de verwachtingen in het proces overtroffen?
2. We lopen bijvoorbeeld een **dag mee met een vakman** om te kijken waar hij in de praktijk tegenaan loopt. Is de route optimaal en zijn de planningstijden logisch en afgestemd op het zorgritme?
3. We **analyseren de besturingssystematiek** om te kijken of uw cyclus van verbeteren in de praktijk voldoende tot uiting komt. Weet de medewerker welke prioriteiten hij of zij moet stellen en wanneer zijn dag succesvol is? Zijn er rapportages en worden er concrete acties uitgezet?



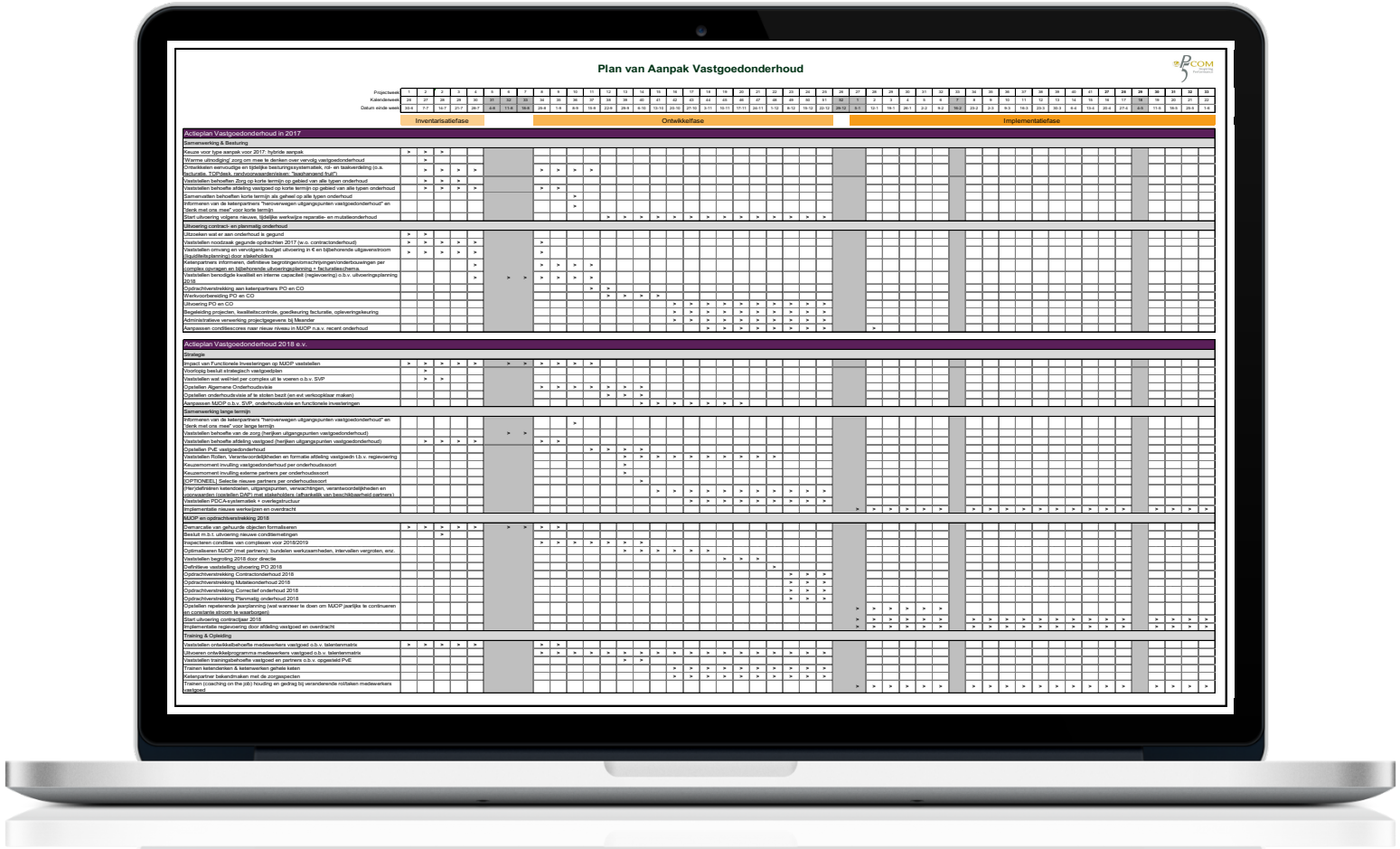
Conclusie: Planning is niet efficiënt!
Er is sprake van veel verloren reistijd

Stap 4: Röntgenfoto compleet maken met een business case en plan van aanpak

We hebben inzichtelijk gemaakt wat het kwantitatieve en kwalitatieve verbeterpotentieel is.

Om het verbeterpotentieel te realiseren en het plan van aanpak uit te voeren, stellen we voor u een business case op.

Hierin ziet u in oogopslag hoe wij u zouden kunnen ondersteunen, tegen welke investering en welke return on investment u hiervoor terug krijgt.



Resultaat: meer tijd voor zorg, hogere tevredenheid en structurele besparingen

In de praktijk zien we gemiddeld het volgende resultaat bij organisaties die het plan van aanpak uitvoeren.

Kwantitatief:

- Verlagen reparatiekosten met 15 tot 25 procent
- Verlagen mutatiekosten met 15 tot 20 procent
- Structurele verlaging meerjaren onderhoudskosten

Kwalitatief:

- Structureel versnellen van doorlooptijden, waardoor er meer tijd voor de zorg is
- Onderhoud optimaal laten aansluiten bij het zorgritme
- Hogere cliënt- en medewerkertevredenheid

Terug naar het probleem bij dagelijks onderhoud: uitstekende mensen met een lage productiviteit

Een oplossing: One call does it all

Samen met u vergroten we de effectiviteit van uw technische dienst met het principe One Call Does it all. We ontwerpen dan één methode van melden, met een centrale rol voor een klantvriendelijke en goed opgeleide medewerker. Deze medewerker neemt de melding aan, verstrekt een goede opdracht en zorgt voor een optimale planning.

Hierdoor worden reparaties sneller opgelost, vaker in één keer opgelost
en goedkoper opgelost.

Terug naar het probleem bij planbaar onderhoud: bouwbedrijven rekenen meerwerk en de prijzen stijgen

Een oplossing: Resultaatgericht Samenwerken

De ervaring leert dat dat organisaties die ingezet hebben op zogenoemd Resultaatgericht Samenwerken (RGS) blijvend lagere kosten hebben, en een betere kwaliteit. Deze organisaties werken met een beperkt aantal vaste onderhoudspartners. De zorgorganisatie heeft daarbij de regie stevig in handen en draagt opdrachten prestatiegericht op. Samen werken aannemer en zorgorganisatie voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van het uitvoeringsproces. De zorgorganisatie focust daarbij op voortreffelijke en scherpe samenwerking. Ook jaagt ze voortdurend verbetering én expertiseontwikkeling van de bouwsector aan.

Bent u nieuwsgierig of klaar om de eerste stap te zetten?

Neem dan contact op met Tom Burgers.

Managing Partner

Tom Burgers

‘Ik bekijk graag samen met u hoe u meer ruimte voor zorg creëert door de kosten aan onderhoud substantieel te verlagen.’

06 - 53 24 61 04
t.burgers@p5com.eu