



**Het ideale facilitair bedrijf
voor een ziekenhuis**



Facilicom en Strukton WorkspHERE bieden onder het label The Operators een nieuw concept aan voor ziekenhuizen. Samen hebben we een model ontwikkeld om de facilitaire dienstverlening in een ziekenhuis sterk te verbeteren en tegelijkertijd veel kostefficiënter te maken. Onze inzet gaat veel verder dan alleen het leveren van de soft en hard facilities. Sterker nog, in dit model brengen we vooral expertise in: de uitvoering van de facilitaire activiteiten blijft namelijk in handen van (de medewerkers van) het ziekenhuis.

Facilicom en Strukton WorkspHERE zijn in deze constructie risicodragende partners voor het facilitaire proces. Met onze inbreng garanderen we de continuïteit van de bedrijfsvoering voor de lange termijn. We maken de kosten flexibel zodat er

meteen kan worden ingespeeld op veranderingen. Zo zorgen we er bijvoorbeeld voor dat de facilitaire organisatie snel is aan te passen aan de vraag, waarbij toch de werkgelegenheid is gegarandeerd. Ook voeren we een belangrijke cultuurverandering door: we maken van de medewerkers echte dienstverleners die in belangrijke mate bijdragen aan hoe patiënten, zorgmedewerkers, en bezoekers het ziekenhuis beleven. Verder maken we belangrijke slagen in kwaliteit en kostenefficiëntie door het realiseren van integraliteit. We weten de faalkosten aanzienlijk te beperken. En we zorgen voor een maximale transparantie.

Het is een model dat zich nu bewijst in de praktijk bij het Admiraal de Ruyter Ziekenhuis. Daar is de joint venture Bestevaer het ideale facilitair bedrijf gecreëerd voor een ziekenhuis. Een business case.

Het ideale facilitair bedrijf voor een ziekenhuis

Het facilitair bedrijf van een ziekenhuis vervult een wezenlijke functie rondom de zorgverlening. Zeker nu patiënten een steeds groter belang hechten aan beleving en omgang. Dat vraagt om een facilitair bedrijf dat een hoge kwaliteit biedt, kan meebewegen, vernieuwt, flexibel is, en gastvrijheid en hospitality hoog in het vaandel heeft staan. En liefst ook nog eens zeer kostenefficiënt opereert: het facilitair bedrijf is immers goed voor zo'n 10 procent van de kosten van een ziekenhuis. Volledige uitbesteding van de soft en hard facilities is voor zorginstellingen om meerdere redenen vaak niet aantrekkelijk. Het in eigen beheer houden van het facilitair bedrijf maakt het moeilijk om de omslag in cultuur en structuur door te voeren die nodig is om van het facilitair bedrijf een moderne organisatie te maken. Facilicom

en Strukton Worksphere hebben samen met het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis (ADRZ) de ideale tussenvorm gecreëerd: de joint venture Bestevaer waarin alle soft en hard facilities zijn ondergebracht. Facilicom en Strukton Worksphere zijn risicodragende partners en brengen hun specifieke expertise in op het gebied van soft en hard facilities, hospitality en integraliteit. Het ADRZ heeft een belang van 60 procent in de joint venture en brengt kennis in over de inhoud van de zorgprocessen en de specifieke behoeften van het ziekenhuis. Die combinatie van ervaring, kennis en expertise leidt tot een hogere kwaliteit, flexibiliteit, tevreden klanten én een onmiddellijke kostenreductie van 10 procent. Bestevaer is daarmee het ideale facilitair bedrijf voor een ziekenhuis. De in Bestevaer ontwikkelde expertise is direct toepasbaar in vrijwel elk ander ziekenhuis. Zodat ook daar een ideaal facilitair bedrijf kan worden gecreëerd.





Eigendomsverhouding

Facilicom	20%
Admiraal de Ruyter Ziekenhuis	60%
Strukton Workspere	20%

Business case Admiraal De Ruyter Ziekenhuis

Het Admiraal De Ruyter Ziekenhuis heeft ziekenhuizen in Goes en Vlissingen en ondersteunende locaties in Middelburg en Zierikzee. Net als alle andere zorginstellingen is het ziekenhuis sinds enkele jaren zelf verantwoordelijk voor de financiering, de exploitatie en het waardebehoud van zijn vastgoed. Tegelijkertijd realiseren de bestuurders zich dat huisvesting een steeds belangrijker concurrentiemiddel aan het worden is. Het verlenen van kwalitatief goede zorg blijft het belangrijkste, maar beleving bepaalt voor een groot deel de tevredenheid van patiënten,

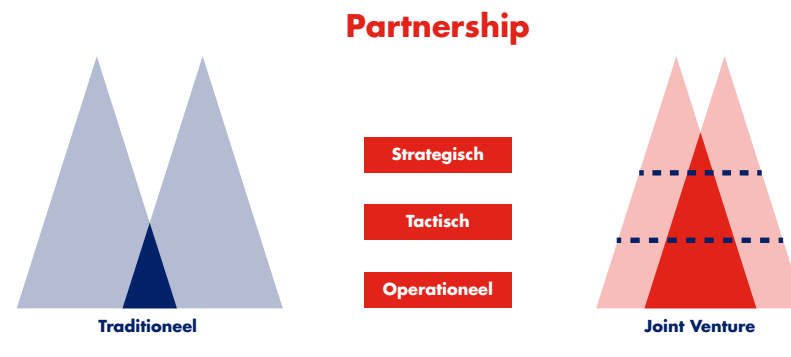
medewerkers en bezoekers. Daarom wordt een andere manier van faciliteren verwacht. Hospitality en vastgoedexploitatie zijn hierbij in toenemende mate succesbepalend. Daar komt nog bij dat het ziekenhuis een nieuwe locatie wil bouwen en een oudere hoofdvestiging over enkele jaren sluit. Het is zeker dat daarbij de vraag naar facilitaire diensten verandert en mogelijk in volume krimpt. Dat vraagt om een flexibele inzet van het facilitair bedrijf. Tegelijkertijd moet het ziekenhuis sterk op de kosten letten. In een uitgebreid onderzoek heeft het ADRZ daarom alle mogelijke scenario's in kaart gebracht en tegen het licht gehouden. Alle soft en hard services geheel in eigen beheer blijven doen, viel af omdat het moeilijk zou zijn om zelf de cultuur en structuur van het facilitair bedrijf te veranderen en tegelijkertijd een hogere kwaliteit te realiseren tegen lagere kosten. Volledige uitbesteding zou zorgen voor afstand en vervreemding tussen het facilitair bedrijf en de zorgorganisatie en zeer waarschijnlijk veel onrust teweeg brengen onder medewerkers. Een joint venture bleek de ideale oplossing: Facicom en Strukton Worksphere zorgen met hun expertise voor een hogere kwaliteit, terwijl de kosten fors worden gereduceerd. De arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers veranderen niet. Door inbesteding, het terugdringen van inhuur en het niet aanvullen van natuurlijk verloop weten Facicom en Strukton Worksphere zelfs de werkgelegenheid voor hen in stand te houden.



Een integraal pakket van alle soft en hard facilities

In de joint venture Bestevaer zijn alle soft en hard facilities ondergebracht en gecombineerd tot één integraal pakket. Een combinatie die in het bedrijfsleven steeds gangbaarder wordt, maar nog uniek is in de ziekenhuiswereld. Terwijl juist deze combinatie zorgt voor een belangrijke toegevoegde waarde. Zo heeft het ziekenhuis nog maar één facilitydesk en één back office. Alle front office-medewerkers worden getraind om storingen te signaleren, meteen zelf te verhelpen of onmiddellijk door te geven. Een hospitality-coach traint de medewerkers die in aanraking komen met patiënten, medisch personeel en bezoekers in hostmanship. De technische mensen hebben door een integrale benadering in het gehele technische proces veel meer structuur aangebracht in het lange termijn-onderhoud. Ook weten ze het energieverbruik flink te reduceren. En met hun expertise kunnen ze een aangepast en veel

kostenefficiënter onderhoudsplan maken dat rekening houdt met de locatie die over enkele jaren gaat sluiten. Een belangrijke troef is dat ook alle voedingsassistentes in de joint venture zijn ondergebracht. Ze worden omgeschoold tot ZorgSupport-medewerkers, een concept van Facilicom. Deze medewerkers hebben een veel breder takenpakket dan de traditionele voedingsassistentes, waardoor ze de zorg beter en tijdens een veel langer tijdsvlak kunnen ondersteunen. De ZorgSupport-medewerkers vormen het centrale aanspreekpunt voor mensen als het gaat om dienstverlening: ze ontvangen patiënten, maken bedden op, verrichten lichte schoonmaakwerkzaamheden en brengen natuurlijk koffie, thee en eten rond. Daardoor zijn er minder verschillende medewerkers rondom de patiënt bezig. Hierdoor stijgt de kwaliteit en de beleving van de dienstverlening aanzienlijk, terwijl de kosten lager zijn.



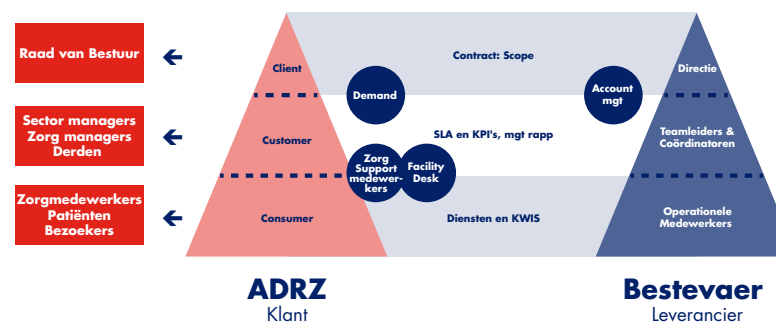


Alle kosten in kaart gebracht, strikte SLA's

Door professionalisering, rationalisering en integratie is er veel kostenefficiëntie te behalen in soft en hard facilities. Dat bewijzen Facilicom en Strukton Worksphere ook bij het ADRZ. Het ziekenhuis realiseert een structurele besparing van 10 procent per jaar op de facilitaire dienstverlening. Facilicom en Strukton Worksphere gebruiken hun expertise in de zorg en in de soft en hard facilities om de gehele organisatie door te lichten. Deskundige medewerkers kijken op de werkvloer hoe processen zijn ingericht, hoe er wordt geroosterd en wat medewerkers precies doen. Op basis van die gegevens zijn ze in staat om precies in kaart te brengen wat de verbeterpotentie is in kwaliteit, organisatie en geld. Daarbij is het van groot belang dat goed wordt vastgesteld wat de werkelijke directe en indirecte kosten zijn. Om maximale transparantie te bereiken is de afdeling Finance & Control van het ziekenhuis leidend

bij het in kaart brengen van de besparingen. De Raad van Bestuur en alle direct betrokkenen bepalen samen wat de gewenste kwaliteit is. De joint venture, en dus ook Facilicom en Strukton Worksphere, zijn af te rekenen op deze SLA's. Zo weet het ziekenhuis zeker dat de beoogde kostenbesparing daadwerkelijk plaatsvindt en de kwaliteitsverbeteringen worden gerealiseerd. Om de kostendekking in het ziekenhuis niet in onbalans te brengen, is het een optie dat de joint venture voorlopig gebruik blijft maken van enkele indirecte afdelingen van het ziekenhuis. De joint venture betaalt daar gewoon voor. Ook de kwaliteit van deze dienstverlening kan worden vastgelegd in een SLA.

Klant/leverancier relatie Joint Venture



Resultaten Bestevaer	Traditionele inrichting	Bestevaer
Aantal leveranciers	80	1
Management rapportages	Enkel financieel	Op basis van KPI's
Aantal facturen per jaar	6000	12
Aantal contactpersonen (op tactisch niveau)	6	3
Besparing op totaal facilitair bedrijf	0%	10%

Kenmerken dienstverlening	Traditioneel	Joint Venture
Leveranciersrelatie	Aanbodgericht	Klantgericht
Sturingsmechanisme	Budget	Resultaat
Mindset van medewerkers	Taakgericht	Hostmanship
Oplossingsgerichtheid	Denkt vanuit techniek	Denkt in functionaliteit
Houding van leveranciers	Financieel risico mijden	Ondernemen en investeren
Anticiperen op klantvraag	Reactief	Proactief



Bestevaer: een model waarbij iedereen wint

Een joint venture waarin alle soft en hard facilities zijn ondergebracht en integraal samenwerken, is een model waarbij iedereen wint. Dat blijkt bij Bestevaer.

Het ADRZ haalt kennis, expertise en innovatievermogen binnen en weet zo de dienstverlening te professionaliseren. Het concept maakt het mogelijk om mee te bewegen met de werkelijke vraag, waarbij het ADRZ bovendien gedwongen wordt na te gaan wat er werkelijk nodig is aan facilitaire dienstverlening. De medewerkers kunnen zich verder ontwikkelen en doorstromen en bij overcapaciteit worden ze herplaatst bij andere opdrachten van Facilicom of Strukton Worksphere. Het facilitair bedrijf werkt efficiënter, waarmee dus ook kosten worden gereduceerd. En anders dan bij traditionele uitbesteding is de dienstverlening door medewerkers van Bestevaer BTW-vrij.

Ook patiënten, bezoekers en (medisch) personeel, profiteren. Want dankzij de hoge kwaliteit in dienstverlening, de professionaliteit van de medewerkers en de organisatie en de hospitality die de joint venture inbrengt, vindt de zorgverlening van het ziekenhuis plaats in een uitstekende, gastvrije en veilige omgeving.



The Operators

De soft en hard facilities in de zorg kunnen veel beter en efficiënter. Een joint venture is daarvoor een beproefde constructie. Facilicom en Strukton Worksphere willen ziekenhuizen en instellingen graag helpen met het verbeteren van de hotelfunctie en het waardebehoud van hun vastgoed. Daarom hebben ze hun expertise in de zorgfacilities gebundeld onder de naam The Operators. Door kennisdeling, co-creatie en mede-ondernemerschap kunnen The Operators samen met elk ziekenhuis of elke instelling het ideale facilitair bedrijf creëren. In een model waarbij iedereen wint.



Een co-creatie van



The Operators

Bezoekadres
Westkanaaldijk 2
3542 DA Utrecht

Postadres
Postbus 1025
3600 BA Maarssen

T +31 (0)30 248 69 11
F +31 (0)30 240 73 21