



CASE STUDY

Parnassia optimaliseert bezettingsgraad zorglocaties met IoT oplossing

Hoe je medewerkerstevredenheid verhoogt én toch kosten bespaart door een efficiënt gebruik van gebouwen



Serge Mulders
Manager Vastgoed, Parnassia Groep



Bezettingsgraad laten groeien
van 40% naar **70%**



Realtime Inzicht in de
beschikbaarheid van de
behandelkamers



Werknemer
Tevredenheid is
enorm toegenomen

Parnassia Groep: Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), behandelen en begeleiden van volwassenen en ouderen op 600 locaties, met in totaal 180.000 cliënten voor behandeling en woonzorgcentra.

Use case: Realtime monitoring gebouw- en ruimtebezetting, luchtklimaatbeheersing (temperatuur, luchtvochtigheid en lichtsterkte) en energiemangement.

Uitdaging: Meer inzicht in het gebruik en de bezetting van gebouwen en werkplekken op basis van harde data, realtime, voor het verbeteren van de bezettingsgraad.

Oplossing: Gebouwen volledig toerusten met sensoren voor realtime monitoring van gebouw- en ruimtebezetting vanuit één centraal dashboard. Bezetting voor management en gebruikers zichtbaar op schermen op de locatie. Eén centraal systeem - het Internet-of-Things platform SWYCS - gekoppeld aan het FMIS-systeem Planon.

Resultaten: Meer inzicht in de beschikbaarheid van behandelruimtes, met een effectiever gebruik van de locaties. Waar de investering zelf zich al heeft terugverdiend, is Parnassia nu op weg naar de optimale bezettingsgraad (70%) om vastgoedbezetting en -onderhoud kostenneutraal te organiseren. De medewerkerstevredenheid is enorm gestegen en de weerstand tegen efficiënt ruimtegebruik is weg.

PARNASSIA GROEP | Vastgoedmanagement

De Parnassia Groep, geworteld in Den Haag, is een grote aanbieder van geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in Nederland. Met de behandeling van volwassenen en ouderen in meer dan 600 eigen locaties, met in totaal 180.000 cliënten en met woonzorgvoorzieningen voor 700 bewoners, spreekt het voor zich dat er sprake is van een forse vastgoed uitdaging. Huisvesting heeft immers een grote impact op het sociaal welbevinden van de cliënten.

Ook voor zorgmedewerkers is het goed organiseren van alle faciliteiten van groot belang voor het kunnen verlenen van goede zorg. Dat maakt het werk ook juist zo interessant voor Serge Mulders. Hij is manager vastgoed bij de Parnassia Groep en werkt al heel zijn carrière in de psychiatrie.

Bij de Parnassia Groep is er voor een regieorganisatie gekozen en daarmee de hard services voor gebouwinrichting en -onderhoud maximaal uit te besteden. Daardoor gaat de aandacht van Mulders vooral uit naar de faciliteiten aan de zorgkant én naar de inzet van innovatie, om de zorg maximaal te ondersteunen. Laat nu juist dáár nog een hele wereld te overbruggen zijn.



DE UITDAGING | Een groot tekort aan werkplekken en toch leegstand?!

De financiële druk in de geestelijke gezondheidszorg is hoog. Die situatie bestaat al geruime tijd. Dan is het dus zaak om de faciliteiten goed, maar ook efficiënt te organiseren. Dat brengt de nodige uitdagingen met zich mee, vertelt Serge Mulders.

Eén van die uitdagingen was het toenemende aantal klachten over ruimtegebrek op de locaties. “Veel van onze zorgmedewerkers vinden dat er nergens voldoende ruimte is op de locaties. Wij ervaren aan de andere kant juist veel leegstand”, licht hij toe. “De dinsdag en donderdag zijn altijd drukke dagen. Dat weten we. Dan heb je ook niet altijd het overzicht over de hele locatie.” Bij veel medewerkers groeide de vraag waarom het eigenlijk allemaal efficiënter moest.

“Veel van onze zorgmedewerkers vinden dat er nergens voldoende ruimte is op de locaties. Wij ervaren aan de andere kant juist veel leegstand.”

De vastgoed organisatie was er juist van overtuigd dat er voldoende werkplekken beschikbaar waren op locaties. Daar werd zelfs aanzienlijke leegstand geconstateerd. De beeldvorming liep dus behoorlijk uiteen, met verstrekkende gevolgen. Mulders: “Te weinig ruimte betekent óók: geen personeel aannemen. Er is immers geen plek in de gebouwen om nog meer cliënten te behandelen. Zo groeiden de wachtlijsten, terwijl wij geen harde cijfers konden overleggen om aan te tonen dat er veel ruimte leeg stond.”

Er werd van alles geprobeerd om dat goed in kaart te brengen: van het lopen van fysieke rondes tot het koppelen van computers. Daarbij zou een kamer bezet zijn, wanneer de computer aan stond. De praktijk bleek weerbarstig: computers stonden wél aan, maar er zat niemand op de kamer. Daardoor bleef de vraag naar méér ruimte.

De noodzaak moest duidelijker. Zoals de Amerikaanse bedrijfskundige John Kotter al stelde in de eerste stap van zijn 8 step change model: ‘Als mensen niet het gevoel hebben dat er iets moet veranderen, zullen ze ook niet willen veranderen.’

“Als mensen niet het gevoel hebben dat er iets moet veranderen, zullen ze ook niet willen veranderen”

DE OPLOSSING | Realtime inzage in de beschikbaarheid van ruimtes voor gebruikers

Er was dus een systeem nodig, dat klip en klaar duidelijk kon maken hoe het stond met de bezetting van ruimtes in een gebouw. Daarbij dienden gebruikers in het pand á la minute feedback te krijgen waar er plek beschikbaar was.

De oplossing leek te vinden in sensordata. Daarbij werd een gebouw volledig voorzien van sensoren, om op elk moment van de dag zowel gebouw- als werkplekbezetting te kunnen monitoren. Die informatie kan dan centraal uitgelezen worden, in één dashboard. “Denk daarbij aan schermen in de hal van de locatie”, verduidelijkt Mulders. “Daarop konden medewerkers de hele dag door zien wat er allemaal leeg stond op de locatie.”

De oplossing leek te vinden in sensordata. “Denk daarbij aan schermen in de hal van de locatie,” verduidelijkt Mulders. “Daarop konden medewerkers de hele dag door zien wat er allemaal leeg stond op de locatie”



Deze stap bleek een schot in de roos. Er werd zelfs hardop getwijfeld of de sensoren wel goed werkten. Kamers, die volgens het rooster bezet waren, bleken in de praktijk al langere tijd leeg! Het realtime monitoren van de bezetting was precies waar de vastgoed organisatie naar had gezocht. Het bleek dé manier om alle medewerkers te faciliteren met een goede plek. Tegelijkertijd kon invulling worden gegeven aan een meer efficiënte inrichting van locaties.

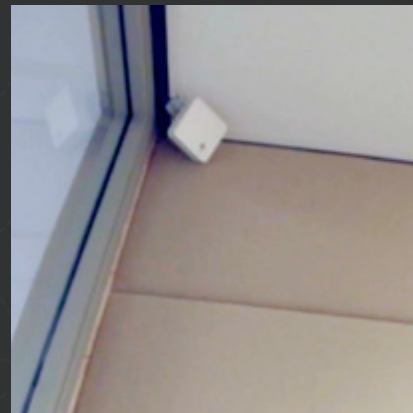
Weerstand

De inzet van sensordata kwam echter niet zonder slag of stoot tot stand, licht Serge toe. “Zo had voortaan niemand meer een eigen kamer. Medewerkers konden zómaar ergens gaan zitten. Voorheen had de zorgmedewerker al bij enkele werkdagen per week een eigen kamer. Persoonlijk ingericht met eigen planten, fotolijstjes en zelfs het geliefde meubilair. Nu kwam je een pand binnen, en moest je maar ergens gaan zitten. Dat riep veel weerstand op.

We hebben toen een paar stappen terug gedaan, zijn ons af gaan vragen hoe we mensen hierin mee konden nemen. We wilden ze bewust maken van de actuele locatiebezetting. De schermen in de hal gaven medewerkers zélf zicht op de leegstand en dus op de beschikbare ruimtes. Daardoor konden ze makkelijker een werkplek vinden. Vergelijk het maar met de parkeergarages bij IKEA, waar beschikbare plekken worden aangegeven. Dat vinden mensen heel prettig.”

Daar komt bij dat ook werd verteld wat een kamer op jaarbasis daadwerkelijk kost: 10.000 euro. Aan hulpverleners die verantwoordelijk zijn voor hun eigen begroting en omzetdoelstelling viel dit prima uit te leggen. “Hoe méér druk op de financiën, hoe méér omzet zij moeten draaien”, stelt Serge simpel. “Bij een bezettingsgraad van 40 procent lag de leegstand op een grote locatie al snel op 100 kamers! Dat komt omgerekend uit op één miljoen euro, voor één locatie dus. Elke cent die aan de voorkant wordt uitgegeven, moet door de hulpverleners weer worden terugverdiend.”

“Zo hadden we nu eindelijk een sluitend, feitelijk systeem, waarin direct zicht was op waar ruimte was en waar niet.”

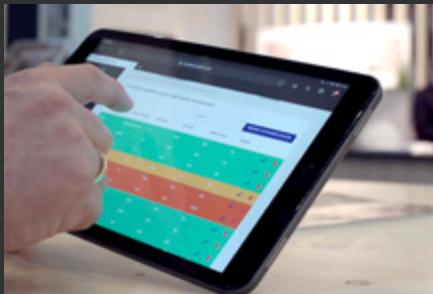


De sensor-oplossing is, na een eerste pilotlocatie, uitgerold over vijftien andere locaties. De noodzaak was helder. In de management dashboards op de locaties verwerf de ruimtebezetting een eigen plek, gekoppeld aan ziekteverzuim en wachtlijsten. “Zo hadden we nu eindelijk een sluitend, feitelijk systeem, waarin direct zicht was op waar ruimte was en waar niet”, klinkt het opgelucht.

AANDACHTSPUNTEN | Bij de zoektoch naar de oplossing

Het was voor vastgoed van groot belang dat de sensoren niet op het elektriciteitsnetwerk hoefden te worden aangesloten. Door te kiezen voor de sensor-oplossing van SWYCS konden deze overal worden geplaatst, zonder noodzakelijke koppeling met het lichtnet. Daarmee bespaarden we enorm in de implementatiekosten. Een prettige bijkomstigheid is bovendien dat het eigen onderhoudsteam sensoren kan vervangen.

Ook kunnen de sensoren méér dan alleen maar aan en uit: “Ze meten bijvoorbeeld de temperatuur in een kamer. Wij kunnen in het dashboard de tien warmste kamers uitlezen en kijken waarom het daar zo warm is. Dat zou door een kapotte zonwering kunnen komen, of doordat het ventilatiesysteem uit staat. Met diezelfde blik kijken we ook naar de minst gebruikte kamers en proberen helder te krijgen waarom die zo weinig gebruikt worden. We kunnen veel meer informatie inlezen: van temperatuur en CO2 tot lichtsterkte”, aldus Mulders. Geen overbodige luxe, met 600 locaties in het land.



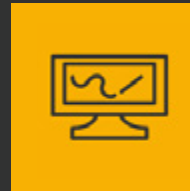
“We kunnen veel meer informatie inlezen: van temperatuur en CO2 tot lichtsterkte.”

DE RESULTATEN | Naar een kostendekkende vastgoedoplossing met tevreden gebruikers

Serge Mulders is blij met de behaalde resultaten. “Onze zorgcollega’s hebben hierdoor een handvat gekregen. Zij kunnen nu zélf op het dashboard kijken én plannen wanneer ze het best op de locatie aanwezig kunnen zijn.”



Bezettingsgraad laten groeien van 40% naar **70%**



Realtime Inzicht in de beschikbaarheid van de behandelkamers



Werknemer Tevredenheid is enorm toegenomen

Spreiding van bezetting

Hierdoor kunnen we ook grote pieken en dalen op locaties aan gaan pakken. De dinsdag en donderdag waren altijd druk, maar dat proberen we nu af te vlakken. Hulpverleners werken deels op locatie en deels vanuit huis.” Dat laatste blijkt volgens een gehouden enquête prima te kunnen. Door meer ruimte te bieden om ook op afstand te werken komt de optimale – kostenneutrale – bezettingsgraad binnen bereik en worden dus forse stappen gemaakt.

Optimale bezettingsgraad is kostenneutraal

Binnen al het vastgoed kan nu ook sneller worden ingespeeld op schommelingen in de bezettingsgraad. Met een bezettingsgraad van 70 procent is het gebruik van de ruimte uit de kosten. Dat is ook het meest reële streven. “Bij een bezetting van 80 procent moeten we bij gaan huren om iedereen goed te kunnen huisvesten”, licht Mulders toe. “Wanneer we zicht hebben op een fors lagere bezettingsgraad kunnen we gebouwen afstoten, bij aflopende contracten, of kiezen voor onderverhuren aan relevante partijen, zoals maatschappelijke samenwerkingspartners.”

“Wanneer we zicht hebben op een fors lagere bezettingsgraad kunnen we gebouwen afstoten, bij aflopende contracten, of kiezen voor onderverhuren aan relevante partijen, zoals maatschappelijke samenwerkingspartners.”

Met onderverhuur zijn we overigens niet actief bezig. Die optie zetten we alleen in bij een bepaalde omvang aan kamers of bijvoorbeeld een complete etage. Het IoT-platform van SWYCS maakt het dan perfect mogelijk om gemaakte kosten 100 procent realistisch in beeld te brengen en te berekenen.”



“We kunnen zo stap voor stap in drie jaar tijd groeien van 40 naar 70 procent bezettingsgraad van onze portefeuille van 300.000 vierkante meter.”

De business case is zo gemaakt

Wat Serge Mulders betreft is de grootste winst dat de weerstand tegen het efficiënter gebruiken van kamers weg is: “We kunnen zo stap voor stap in drie jaar tijd groeien van 40 naar 70 procent bezettingsgraad van onze portefeuille van 300.000 vierkante meter. De realiteit laat zien hoe eenvoudig het is om te besparen. Dan praat je voor één locatie al snel over tonnen per jaar. Bij een zorginstelling van enige omvang, zoals wij, wordt het dan al heel snel interessant. Maar ook voor locaties van beperkte omvang blijkt het al de moeite waard. Als we enkele kamers weten te besparen, heeft het systeem zich binnen een jaar terugverdiend. Alle twijfel over deze business case is dan ook verdwenen.”

DE VOLGENDE STAP | Meer nieuwe toepassingen

Mulders ziet dat de nu gelegde basis ruimte biedt voor nieuwe innovaties. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan het aanpakken van het CO2-gehalte op de locaties van Parnassia.

“Luchtkwaliteit is zo een extra thema geworden. Maar we hebben nog veel meer zaken aan elkaar gekoppeld. Zo gaan er bijvoorbeeld minder etages open op rustige dagen.



Ook willen we de intensiteit van de schoonmaak koppelen aan het gebruik van de ruimte. Door de sensoren te gebruiken weet een schoonmaker wanneer een prullenbak geleegd moet worden. Ook de schoonmaakrondes van de toiletten worden gekoppeld aan het gebruik. Zo kunnen we dingen nu gemakkelijker combineren. Denk ook aan brand-sluitrondes. Dat kost nu zo'n tien- tot twaalfduizend euro per jaar. De beveiliging loopt het gebouw na en sluit de deur. Dat kan in de toekomst op afstand. Wij kunnen op de locatie zien of die leeg is. Ook bij een insluiper kun je precies zien waar die zich bevindt. Dat soort toepassingen gaan we in de toekomst zeker inzetten.”



KOPPELING MET FMIS

Resumerend kan Mulders alleen maar stellen dat hij blij is dat de Parnassiagroep deze stappen heeft gezet.

“Voor ons is het niet de vraag óf je dit moet doen. Wij kunnen onze ogen niet sluiten voor innovatie. Dit is wat op ons afkomt en dan is het de vraag hoe je ermee omgaat. Het is de praktijk en daar willen wij op een slimme manier onze draai in vinden. Daarbij is het van groot belang om de juiste partner te vinden. Wij zochten naar een sensor-oplossing, die paste bij een FMIS-systeem. Die hebben we met SWYCS gevonden en dat is fijn. Nu kunnen we dingen aan elkaar koppelen. Het is dan extra prettig dat je een softwarebedrijf vindt dat in staat is om de vertaalslag te maken naar een zorgorganisatie. Daarbij is communicatie heel belangrijk. SWYCS is erg flexibel en wendbaar. Ze denken met je mee, pakken zaken snel op en voordat je het weet staat het op je dashboard. Dat werkt heel prettig.”

“Wij zochten naar een sensor-oplossing, die paste bij een FMIS-systeem. Die hebben we met SWYCS gevonden en dat is fijn.”

Wat voor tips zou hij een collega-zorgorganisatie geven? “Begin eenvoudig! Start met het meest basale en zorg ervoor dat het werkt. Wanneer de basis eenmaal staat en goed is ingericht, dan kun je daarop verder bouwen.”



“Voor ons is het niet de vraag óf je dit moet doen. Toch is de belangrijkste tip: Begin eenvoudig! Start met het meest basale en zorg ervoor dat het werkt. Wanneer de basis eenmaal staat en goed is ingericht, dan kun je daarop verder bouwen.”

Meer weten over de Internet-of-Things oplossing SWYCS en ontdekken hoe bezettingsgraad te optimaliseren, luchtkwaliteit te verbeteren of energie te besparen? Voor deze en andere toepassingen maak je eenvoudig een 30- of 60-minuten afspraak via sales@swycs.com.

BOEK EEN AFSPRAAK

W: www.swycs.com

E: sales@swycs.com

The logo for SWYCS, featuring the word "SWYCS" in a bold, white, sans-serif font. Above the letter "Y" is a yellow Wi-Fi symbol consisting of three curved lines of increasing length.