

FMIS: toegevoegde waa

Het beheer van 110 gebouwen op een complex van meer dan 40 hectare is bepaald geen sinecure. Om dat goed te kunnen doen, is een geautomatiseerde omgeving vereist. Een gesprek met *Marco Schuringa* en *Willy Baten* van UMC St Radboud over de informatiesystemen, die niet alleen de werkprocessen van de facilitaire afdelingen ondersteunen, maar steeds meer als tool dienen om de klant goed te kunnen bedienen. GERARD DESSING

Wie ooit het Universitair Medisch Centrum St Radboud in Nijmegen heeft bezocht, kan zich de vergelijking met een dorp wel voorstellen. De cijfers zijn indrukwekkend: op het terrein van 42 hectare bevinden zich 110 gebouwen, waarvan er 70 als zodanig dienst doen (de overige 40 'gebouwen' zijn objecten, zoals tunnels, bruggen, elektriciteits-huisjes en dergelijke).

In de gebouwen bevinden zich – verdeeld over in totaal zo'n 350 verdiepingen – maar liefst 15.700 ruimtes, van collegezaal tot onderzoeksruimte, van laboratorium tot toilet en van kantoor tot opslagruimte.

Het totale bruto-vloeroppervlak bestrijkt een slordige 430.000 m². En daar is de komende nieuwbouw van 71.000 m² nog niet eens bij opgeteld.

Al die gebouwen moeten worden beheerd. Het gaat dan aan de ene kant om het ruimtebeheer, het onderhoudswerk en de verbouw- en renovatieactiviteiten, en aan de andere kant om het beheer van de diensten die aan die gebouwen zijn verbonden, zoals schoonmaak, beveiliging, instrumentele diensten en de calamiteitenorganisatie.

Voor het totale beheer worden niet één maar drie systemen gebruikt. Op het eerste gezicht misschien niet geheel logisch, maar gezien de historie wel te verklaren, zegt *ing. Marco Schuringa*, productgroepmanager vastgoed en infrastructuur bij het Servicebedrijf van UMC St Radboud.

'Het werk, dat vroeger was verdeeld over diverse afdelingen, vindt nu gecentraliseerd plaats. In de 'oude' setting was men meer op de eigen kolom gericht waardoor in de loop der tijd verschillende systemen zijn aangekocht. De laatste jaren is dit een punt van aandacht. Ons beleid is om tot minder systemen te komen. Ook is het beheer nu gecentraliseerd en zijn dezelfde personen verantwoordelijk gemaakt voor het beheer van alle systemen.'

Ruimtebeheer

Het ruimtebeheer wordt ondersteund door het systeem Prequest van NPQ FM Solutions, waarbij gebruik wordt gemaakt van diverse modules. Voor de productgroep 'vastgoed en infrastructuur' zijn dat ruimtebeheer, sleutelbeheer en de intranetsite voor gebruikers. De productgroep 'logistiek en services' werkt met de modules reserveringen, meldingen & storingsen en online



KERNGEGEVENS!

Organisatie	: UMC St Radboud
Plaats	: Nijmegen
Terrein	: 42 ha
Gebouwen	: 110
Bruto-oppervlakte	: 430.000 m ² (bestaand) en 71.000 m ² (nieuwbouw)
Medewerkers	: circa 10.000
Studenten	: circa 3.200
Website	: www.umcn.nl

rde voor het kernproces

reserveringen. Alle modules zijn gekoppeld aan een centrale database.

CAD-koppeling

Een belangrijke reden om tijdens het keuzetraject voor dit systeem te kiezen was de mogelijkheid van een CAD-koppeling, zegt *Willy Baten*, applicatie-beheerder en -ontwikkelaar van alle CAD-gerelateerde applicaties.

‘Een ruimte wordt niet alleen geboren op tekening, ze evolueert op die tekening en gaat uiteindelijk dood op die tekening. Al het andere is daar een afgeleide van. Daarom was die CAD-koppeling voor ons belangrijk, want wij vinden dat de bouwkundige tekening leidend moet zijn. Vroeger werkten we met een databasegestuurd onderhoudssysteem, maar toen we zagen dat het toenmalige Nordined de mogelijkheid van CAD-koppeling bood, was dat een belangrijke pre.’

De koppeling werkt overigens twee kanten uit, vertelt Baten: ‘Wijzigingen in de database worden - als ik dat wil ook op tekening weergegeven en andersom, dat is handig. Ik kan ook een query doen vanuit de database en dat op een tekening visualiseren. Bijvoorbeeld: welke kantoren heeft afdeling X in gebruik? Of laat mij alle kantoorruimtes zien die meer dan zoveel vierkante meter bevatten.’

Doorbelasting

Het ruimtebeheersysteem is voor UMC St Radboud van belang om diverse redenen, legt Schuringa uit. De eerste reden betreft de prestatiebekostiging en doorbelasting. ‘Om het ruimtegebruik te kunnen doorbelasten, moeten we precies weten welke afdeling welke ruimtes in gebruik heeft. In een omvangrijk complex zoals hier kun je die zaken niet meer met pen en papier bijhouden, want dan verlies je het overzicht.’

Anderzijds biedt het systeem de gebruiker toegang tot de nodige informatie over de vierkante meters die hij in ge-



Foto: NFP Photography, Marijn van Rij

Productgroepmanager vastgoed en infrastructuur Marco Schuringa (rechts) en applicatiebeheerder/ontwikkelaar Willy Baten, beiden van UMC St Radboud: ‘De systemen waren in eerste instantie primair bedoeld voor ondersteuning van ons eigen werk, maar ze zijn nu veel meer een tool waarmee we de klant goed kunnen bedienen.’

bruik heeft. Schuringa: ‘De gebruiker kan met een viewer vanaf zijn werkplek zijn ruimtes oproepen en informatie verzamelen. Stel, een afdeling wil volgend jaar groeien. De manager kan het huidige ruimtegebruik opvragen en ons om advies vragen over de mogelijkheden om die groei te kunnen realiseren.’

Ruimte-efficiëntieoverzichten

Het systeem wordt ook gebruikt om inefficiënt gebruik van ruimtes zichtbaar te maken en tegen te gaan. Daartoe worden periodiek zogenoemde ruimte-efficiëntieoverzichten opgeleverd.

Schuringa: ‘Natuurlijk kun je door de gangen rondlopen en roepen dat die en die ruimtes altijd leegstaan, maar dat komt niet altijd over. Als je daarentegen aan de hand van overzichten en ratio's het werkelijke ruimtegebruik

kunt laten zien, praat je niet meer op basis van gevoelens, nee, dan heb je het over harde cijfers. De financiële druk in de sector helpt hier overigens wel, de afdelingen vragen ook zelf in toenemende mate om hier wat aan te doen.’

Voor het gebouwonderhoud (meldingen, storingen en meerjarenonderhoudsplanning) en het beheer van de medische instrumenten worden andere systemen gebruikt.

Schuringa merkt steeds meer een kentering in het denken over de echte toegevoegde waarde van de systemen: ‘De systemen waren in eerste instantie primair bedoeld voor ondersteuning van ons eigen werk, maar ze zijn nu veel meer een tool waarmee we de klant goed kunnen bedienen. Dat kun je als een beleidsverschuiving zien: de systemen moeten veel meer een toegevoegde waarde bieden voor ons kernproces >>

dan dat ze een verlengstuk zijn van onze dienstverlening.'

Afstemmen werkprocessen

Om de systemen nog beter te benutten wordt momenteel gewerkt aan het afstemmen van de werkprocessen op de systemen. Want, zo weet Schuringa, als werkprocessen niet of niet goed op het FMIS aansluiten, zijn medewerkers geneigd 'om' het systeem heen te werken. Het is dan ook een aandachtspunt om de pakketten echt te gaan gebruiken zoals ze bedoeld zijn.

'We willen meer gebruik maken van de pakketstructuur en zullen waar nodig onze processen daarop afstemmen. Dat is een bewuste keuze, je bereikt er kostenefficiëntie mee. Je realiseert 95

een deel van de topziekenhuizen in de regio.

'Een klant zegt vaak: waarom moet ik zoveel betalen, aan de overkant van de straat is het veel goedkoper. Ik moet hem dus kunnen aantonen met welke kosten we te maken hebben. Als ik kan aangeven dat we het in vergelijking met andere instellingen helemaal niet zo slecht doen, snappen mensen dat wel. Je moet bij de klant kunnen aantonen dat je een efficiënte organisatie hebt.'

Tekeningen in 3D

Momenteel bevinden zich in het ruimtebeheersysteem uitsluitend tweedimensionale tekeningen. Een volgende stap zou Building Information Modelling (BIM) kunnen zijn, waarbij de

afronding van een project moet je in je processen waarborgen dat nieuwe gegevens in het systeem worden ingevoerd. In ruimtebeheer hebben we het nu zo geregeld dat dezelfde persoon zowel de tekeningen als de database aanpast. Dan voorkom je dat het een wel en het andere niet wordt aangepast.'

Schuringa: 'We werken steeds meer met procesbeschrijvingen, mede omdat we als productgroep ISO-gecertificeerd zijn. Het mooie van een FMIS is dat je het zo kunt instellen dat een volgende stap pas gezet kan worden als in een eerdere fase bepaalde zaken zijn geregeld. Bij verbouwingen is er nu een stap in het proces die zegt: pas ook de gegevens in het systeem aan. Als iemand niet aanvinkt dat hij dat heeft gedaan, kan het proces niet afgesloten worden. Het FMIS biedt dus meer dan alleen registratie van gegevens, het kan je ook helpen om het volledig uitvoeren van stappen af te dwingen.'

Echte toegevoegde waarde

Waar de echte toegevoegde waarde van een FMIS zit? Schuringa noemt enkele elementen: 'Een FMIS biedt structuur en overzicht. Met 110 gebouwen praat je over heel veel gegevens; wil je die goed beheren, dan is het noodzakelijk om een geautomatiseerd systeem te hebben.

Daarnaast biedt een FMIS snelheid omdat je procesafhankelijk in plaats van persoonsafhankelijk werkt. Verder kun je de servicegerichtheid en de efficiëntie van de werkprocessen verbeteren. Nog een toegevoegde waarde: met het systeem realiseer je procesverbeteringen omdat je gebruikers dwingt bepaalde taken op dezelfde manier uit te voeren.'

Schuringa, tot slot: 'Hoe belangrijk de systemen voor ons werk ook zijn, we zijn ondersteunend aan het ziekenhuis en de medische faculteit. Met de systemen bied je zekerheid en ondersteuning aan het primaire proces, namelijk de patiëntenzorg, het medisch onderzoek en het onderwijs. Bij alles wat wij doen, draait het om de vraag: wat kan ik als afdeling doen om de core business zo goed mogelijk te ondersteunen?' <<

'Het systeem wordt ook gebruikt om inefficiënt ruimtegebruik zichtbaar te maken'

procent ondersteuning, de rest moet je dan voor lief nemen. Om daar te komen moet je wel tijd en geld vrijmaken. Je moet immers de pakketinrichting vernieuwen en mensen opleiden zodat ze anders gaan werken.'

Managementinformatie

De managementinformatie die vanuit de systemen wordt opgeleverd, is voor Schuringa van belang voor het antwoord op twee hoofdvragen. Ten eerste: wat levert zijn afdeling aan de klanten? En ten tweede: hoe kan hij de kostenefficiëntie van zijn dienstverlening zichtbaar maken?

Bij die laatste vraag spelen niet alleen de interne cijfers maar ook benchmarkgegevens een rol, zoals NFC Index. 'Hoeveel euro per vierkante meter geef ik uit aan schoonmaak? Wat geef ik uit aan technisch onderhoud? Dat soort zaken wil ik weten en kunnen vergelijken met soortgelijke instellingen in de zorg. Onlangs hebben de UMC's een benchmark gehouden zodat ze elkaar onderling kunnen vergelijken en het totaal kunnen vergelijken met de markt. Overigens is het ook interessant de cijfers af te zetten tegen

CAD-tekeningen driedimensionaal worden weergegeven. Volgens Baten is dat de toekomst, want, zo zegt hij:

'CAD is in zijn huidige vorm op.'

Schuringa is het met Baten eens: 'Nieuwe gebouwen worden steeds vaker ontwikkeld met BIM. Het grote voordeel is dat de faalkans in het ontwerp nadrukkelijk afneemt. Neem het ontwerp van een koelinstallatie. Het zou zomaar kunnen dat de ruimte voor die installatie ontoereikend is qua afmetingen. Of dat er zuurstofleidingen door de installatie lopen. Op een driedimensionale tekening zie je dat gewoon en kun je de ontwerpen tijdig aanpassen.'

Baten: 'BIM stelt je in staat - door alle disciplines heen - in een vroegtijdig stadium bouwkundige ontwerpfouten op het spoor te komen, fouten die je anders pas in de uitvoeringsfase had gezien, met veel meer kosten om het alsnog te herstellen.'

Actualisering gegevens

Net als in ieder geautomatiseerd systeem is het belangrijk de gegevens in de facility management informatiesystemen van UMC St Radboud actueel te houden. Een hele klus, weet Baten: Na