

# Benchmark FKZ

## Facilitaire Kengetallen Ziekenhuizen



## “Elkaar inspireren”

Om als facilitaire organisatie ‘in control’ te zijn is het noodzakelijk inzicht te hebben in de financiële situatie. Een benchmark van de facilitaire kosten helpt daarbij een beeld te vormen.

Sinds enkele jaren verzorgt Hospitality Consultants in samenwerking met met Kiwa Prismant een facilitaire benchmark voor Ziekenhuizen. De animo voor deze benchmark is groot en de ervaringen leren dat de rapportage en de ‘best practice’ workshop zeer bruikbaar zijn voor verbeter-slagen binnen de ziekenhuizen.

**Wat houdt de benchmark in?**  
Ten eerste worden de facilitaire kosten binnen uw zorginstelling bekeken. Tevens wordt het geboden serviceniveau binnen uw ziekenhuis bepaald en gerelateerd aan de kosten. In de referentiegroep zijn vergelijkbare ziekenhuizen opgenomen, zodat u uw gegevens goed kunt vergelijken met de markt.

De facilitaire kosten worden weergegeven als kengetallen op basis van het aantal patiënteenheden, het aantal bedden en het aantal vierkante meters (zowel BVO als daadwerkelijk in gebruik). De benchmark is gebaseerd op

de NEN 2745 en het Kiwa Prismant-rekeningschema. De facilitaire onderdelen die aan bod komen zijn:

- Facilitaire organisatie algemeen
- Personeel facilitaire organisatie
- Leiding en beheer facilitaire organisatie
- Huisvesting, terreinen en energie
- Opslag en distributie
- Voeding
- Schoonmaak en huishouding
- Linnenvoorziening
- Afval
- Beveiliging en bewaking
- Receptie en telefonie
- Documentbeheer

### Optionele toevoeging

Aanvullend op bovenstaande kunt u de benchmark uitbreiden met een onderzoek naar de klanttevredenheid van uw facilitaire organisatie. Op basis hiervan wordt zowel een koppeling met de financiële data en serviceniveaus gemaakt, als ook een vergelijking met andere deelnemende ziekenhuizen.

### Leren van elkaar

De benchmark biedt de uitgelezen mogelijkheid om resultaten niet alleen onderling te vergelijken, maar ook daadwerkelijk van elkaar te leren. In een interactieve workshop gericht op actuele topics gaan alle deelnemende ziekenhuizen met de resultaten aan de slag. Dit levert u concrete handvat-



#### Hospitality Consultants

Smallepad 13-15 / 3811 MG / Amersfoort  
Postbus 2186 / 3800 CD / Amersfoort  
Postbus 755 / 6200 AT / Maastricht  
Tel: +31 (0)33 462 55 55  
info@hospitalityconsultants.nl

www.hospitalityconsultants.nl  
www.hospitality-interim.nl  
www.hospitalitydesign.nl



**Prismant**



#### Kiwa Prismant

Ptolemaeuslaan 900  
Postbus 85200  
3508 AE Utrecht  
tel.: +31 (0)30 - 23 45 708

info@prismant.nl  
www.prismant.nl

ten om vanuit best practices uw eigen organisatie nog verder te verbeteren.

#### De voorbereiding

Het proces van de benchmark heeft een doorlooptijd van ongeveer vier maanden. Het proces start met een startbijeenkomst waar deelnemende ziekenhuizen samen komen om in gesprek te gaan over de verwachtingen en om het proces goed vorm te geven.

#### Inventarisatie

Na de startbijeenkomst wordt de inventarisatie uitgezet. U heeft circa een maand de tijd om de vragenlijsten via een digitale tool in te vullen. Nadat u de volledige vragenlijst heeft ingevuld wordt door Hospitality Consultants een validatie uitgevoerd aan de hand van gegevens van voorgaande jaren en referentiegegevens. Opvallende zaken in de cijfers worden teruggekoppeld en met u afgestemd.

#### Terugkoppeling

Op het moment dat de cijfers compleet zijn maakt Hospitality Consultants een conceptrapport, waarin de positie van de facilitaire kosten van uw ziekenhuis weergegeven worden in vergelijking tot de andere ziekenhuizen.

#### Wat levert de benchmark u op?

Facilitaire kosten van deelnemers aan de benchmark zien wij de afgelopen jaren gemiddeld dalen. Ook is door verkregen kennis over de impact van keuzes in serviceniveaus en cost drivers op de kosten, het advies van deelnemende facility managers aan hun klanten verbeterd. Daarnaast worden best practices uitgewisseld, waardoor verbetering binnen uw organisatie mogelijk wordt. Het inzicht in klanttevredenheid biedt u nog meer stuurinformatie voor het verder invullen van uw adviesrol als facilitaire organisatie.

#### Kosten

De kosten voor de benchmark zijn:

- Standaard: € 3.200,-
  - Aanvullende module klanttevredenheid: € 2.000,-
- Prijzen excl. BTW

#### Meer weten...

Bent u nieuwsgierig naar deze benchmark of wilt u meedoen, dan kunt u contact opnemen met:

Tim van Asch  
t.vanasch@hospitalityconsultants.nl

Sander van Montfort  
Sander.van.Montfort@kiwa.nl