

# **Textielverzorging uitgeplozen**

Een onderzoek naar de efficiency van de textielverzorging  
voor gehandicapteninstelling Craeyenburch

**Saskia van Oosten**

Opleiding Facility Management

# Textielverzorging uitgeplozen

Een onderzoek naar de efficiency van de textielverzorging  
voor gehandicapteninstelling Craeyenburch

**Saskia van Oosten**  
mei 2004

Haagse Hogeschool  
Afdeling Facility Management  
Johanna Westerdijkplein 75  
2521 EN Den Haag

Docent-begeleidster: Mevr. L.C.P. Rijnja

Medebeoordelaar: Dhr. M. Veloo

Opdrachtgever: Stichting Ipse  
Buurtschap Craeyenburch  
Brasserskade 4  
2631 NC Nootdorp

Mentor: Dhr. S. Oosten

Periode onderzoek: januari 2004 - mei 2004

### **Auteursreferaat**

Onderzoek naar de efficiency van de textielverzorging van een gehandicapteninstelling. Het onderzoek is gericht op de **gezondheidszorg**. Onderzoeksvraag is op basis van welke maatregelen de **efficiency** van de **textielverzorging** verhoogd kan worden en welke **bedrijfskundige consequenties** hieraan verbonden zijn.

Bij de conclusies is ingegaan op de **logistieke processen**, het **gebruik van textiel**, het **voorraadbeheer**, het **uitbesteden of in eigen beheer** houden van de textielverzorging, de **begrotingen** en het **budgetteren**. Belangrijkste adviezen zijn het uitvoeren van het linnenbeheersingsproject, het toewijzen van een **budget per woning** voor de waskosten en het in eigen beheer houden van de textielverzorging.

### **Indexreferaat**

Facility Management, scriptie, gezondheidszorg, gehandicapteninstelling, efficiency, textielverzorging, linnendienst, logistieke processen, gebruik van textiel, voorraadbeheer, uitbesteden of in eigen beheer, begrotingen, budgetteren.

## Managementsamenvatting

### Aanleiding

De afgelopen jaren hebben er diverse veranderingen plaatsgevonden ten aanzien van de wasserij en de linnenkamer van Craeyenburch.

In 2000 is de wasserij van Craeyenburch verbouwd. Vervolgens is in 2002 geïnvesteerd in drie professionele wasmachines, waardoor de capaciteit van de wasserij toegenomen is. Eind 2003 is de personele bezetting van de wasserij en de linnenkamer veranderd. Het hoofd Service, die onder andere de linnendienst in haar beheer had, en de eerste medewerkster van de wasserij / linnenkamer zijn weg gegaan. Binnen Craeyenburch is men op dit moment bezig met het verbeteren van de organisatiestructuur van het facilitair bedrijf. De linnendienst is hierbij een belangrijk aandachtspunt.

De processen binnen de linnendienst hebben de afgelopen jaren geen grote veranderingen ondergaan. Dit in tegenstelling tot de visie op de zorg. De laatste jaren wordt in de woningen een thuissituatie voor de cliënt gecreëerd. Dit houdt in dat men in de woningen als 'gezinnen' leeft.

Naar aanleiding van de veranderingen ten aanzien van de linnendienst verwacht de manager van het facilitair bedrijf dat de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch verhoogd kan worden.

### Probleemstelling

De probleemstelling die bij dit onderzoek wordt behandeld is als volgt:

*“Op basis van welke maatregelen kan de efficiency van de textielverzorging voor gehandicapteninstelling Craeyenburch worden verhoogd en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”*

### Onderzoeksopzet

Tijdens het onderzoek zijn de volgende subprobleemstellingen beantwoord:

1. Hoe kan de huidige situatie ten aanzien van de processen van de textielverzorging voor Craeyenburch beschreven worden?
2. Welke maatregelen zijn er om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen?
3. Welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn er aan de maatregelen verbonden?
4. Welke aanbevelingen kunnen gegeven worden om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen?
5. Hoe kunnen de aanbevelingen geïmplementeerd worden?

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van inventarisaties, interviews en enquêtes. Tevens is literatuuronderzoek verricht.

### Belangrijkste conclusies en adviezen

Een belangrijke conclusie uit het onderzoek is dat het gebruik van platgoed hoog is. Tevens is het voorraadbeheer van het platgoed niet efficiënt ingericht. Er zijn verschillende maatregelen gegeven die getroffen kunnen worden om de efficiency van de textielverzorging te verhogen. De belangrijkste maatregelen zijn het aanpassen van de bestelprocedure en het assortiment van het platgoed.

De belangrijkste aanbevelingen zijn het uit laten voeren van het linnenbeheersingsproject, het samenstellen van een werkgroep textielverzorging, het budgetteren van de waskosten per woning en het in eigen beheer houden van de textielverzorging van persoons- en installingsgebonden goed.

## Voorwoord

In september 2000 ben ik begonnen aan de opleiding Facility Management, niet zeker wetend of dit iets voor mij was. Na een paar maanden wist ik het zeker... Facility Management is een interessant vakgebied. Gemotiveerd heb ik de opleiding vlot doorlopen. De afstudeeropdracht, met deze scriptie als resultaat, vormt het einde van een zeer leerzame en gezellige periode in mijn leven. Het is 'de kroon' op mijn vierjarige studie en het is de weg naar een mooie baan in de toekomst.

Zoals gebruikelijk wil ik het voorwoord graag benutten om verschillende mensen te bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan mijn afstudeeropdracht. Ik wil meneer Oosten bedanken voor de begeleiding van het onderzoek vanuit Craeyenburch. Tevens wil ik mevrouw Rijnja en meneer Veloo bedanken voor de begeleiding vanuit de opleiding. De gesprekken hadden een verhelderende en motiverende invloed.

Tevens wil ik mijn ouders, zus, broer, vriend en vrienden en vriendinnen bedanken voor een luisterend oor tijdens mijn afstudeertraject.

Tenslotte wil ik de medewerkers van Craeyenburch bedanken voor de medewerking aan mijn onderzoek en voor de gezelligheid. Ik heb een leerzame en hele gezellige tijd gehad bij Craeyenburch.

Den Hoorn,  
Mei 2004  
Saskia van Oosten

# Inhoudsopgave

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                     | <b>1</b>  |
| Aanleiding                                           | 1         |
| Verantwoording                                       | 1         |
| Probleemstelling                                     | 1         |
| Opzet van het onderzoek                              | 1         |
| Doelgroep(en)                                        | 1         |
| Verklaring kernbegrippen                             | 2         |
| Opbouw scriptie                                      | 2         |
| <b>1 Stichting Ipse</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>1.1 Stichting Ipse</b>                            | <b>3</b>  |
| Missie                                               | 4         |
| Visie                                                | 4         |
| Waarden                                              | 4         |
| Doelstellingen                                       | 4         |
| <b>1.2 Buurtschap Craeyenburch</b>                   | <b>4</b>  |
| <b>1.3 Facilitair bedrijf</b>                        | <b>4</b>  |
| Facilitaire diensten                                 | 5         |
| Vastgoedbeheer                                       | 5         |
| Bedrijfsbureau                                       | 5         |
| Doelstelling                                         | 5         |
| <b>1.4 Organisatiestructuur Ipse</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>1.5 Financiële middelen</b>                       | <b>6</b>  |
| AWBZ                                                 | 6         |
| Doorberekening waskosten                             | 7         |
| Budget AWBZ                                          | 8         |
| <b>2 Onderzoeksopzet</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>2.1 Probleemstelling en subprobleemstellingen</b> | <b>9</b>  |
| <b>2.2 Kaders onderzoek</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>2.3 Onderzoek</b>                                 | <b>9</b>  |
| 2.3.1 Empirisch onderzoek                            | 9         |
| 2.3.2 Theoretisch onderzoek                          | 11        |
| <b>3 Textielverzorging</b>                           | <b>12</b> |
| <b>3.1 Textielverzorging</b>                         | <b>12</b> |
| <b>3.2 Textielverzorging en Facility Management</b>  | <b>13</b> |
| <b>3.3 Branche wasserijen en linnenverhuur</b>       | <b>13</b> |
| <b>3.4 Aspecten van textielverzorging</b>            | <b>14</b> |
| 3.4.1 Logistieke processen                           | 14        |
| Persoons- en instellingsgebonden goed                | 15        |
| Platgoed                                             | 17        |

|            |                                                                        |           |
|------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.2      | Voorraadbeheer                                                         | 19        |
|            | De werkelijke voorraden van het platgoed                               | 20        |
|            | Bestelprocedure                                                        | 21        |
| 3.4.3      | Gebruik platgoed                                                       | 22        |
|            | Beleving van het gebruik van platgoed door de zorgmedewerkers          | 22        |
|            | Gebruik platgoed en verbruik incontinentiemateriaal                    | 22        |
|            | Linnenbeheersingsproject                                               | 23        |
| 3.4.4      | Uitbesteden en eigen beheer                                            | 23        |
|            | Uitbesteden in het algemeen                                            | 23        |
|            | Uitbesteden van het reinigen van persoons- en instellingsgebonden goed | 24        |
| <b>4</b>   | <b>Financiën</b>                                                       | <b>27</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Huidige kosten</b>                                                  | <b>27</b> |
|            | Facilitair bedrijf                                                     | 27        |
|            | Kosten wasserij Lips                                                   | 28        |
|            | Kosten voor de wasapparatuur in de woningen                            | 28        |
| <b>4.2</b> | <b>Financiële consequenties van de vier opties</b>                     | <b>29</b> |
|            | Optie 1: Door derden elders laten wassen                               | 29        |
|            | Optie 2: Door derden laten wassen op het eigen terrein                 | 30        |
|            | Optie 3: Zelf wassen in eigen wasserij op het terrein                  | 31        |
|            | Optie 4: Zelf wassen in iedere woning                                  | 31        |
| <b>4.3</b> | <b>Budgetteren</b>                                                     | <b>33</b> |
| 4.3.1      | Begrotingen bij Ipse                                                   | 33        |
| 4.3.2      | Begroting voor het facilitair bedrijf                                  | 33        |
|            | Begroting wasserij/ linnenvoorziening                                  | 34        |
|            | Begroting 'waskosten door derden'                                      | 35        |
| 4.3.3      | Budgetten voor de woningen                                             | 35        |
|            | Budget voor de waskosten                                               | 35        |
|            | <b>Conclusies en aanbevelingen</b>                                     | <b>37</b> |
|            | <b>Conclusies</b>                                                      | <b>37</b> |
|            | <b>Aanbevelingen</b>                                                   | <b>41</b> |
|            | <b>Implementatie</b>                                                   | <b>44</b> |
|            | <b>Literatuurlijst</b>                                                 | <b>46</b> |

De bijlagen en de procesevaluatie zijn separaat toegevoegd.

## Inleiding

### Aanleiding

De afgelopen jaren hebben er diverse veranderingen plaatsgevonden ten aanzien van de wasserij en de linnenkamer van Craeyenburch.

In 2000 is de wasserij van Craeyenburch verbouwd. De ruimtes en de voorzieningen zijn aangepast in verband met onder andere de ARBO regelgeving. In 2002 is geïnvesteerd in drie professionele wasmachines, waardoor de capaciteit van de wasserij toegenomen is. Eind 2003 is de personele bezetting van de wasserij en de linnenkamer veranderd. Het hoofd Service, die onder andere de linnendienst in haar beheer had, en de eerste medewerkster van de wasserij/ linnenkamer zijn weg gegaan. Binnen Craeyenburch is men op dit moment bezig met het verbeteren van de organisatiestructuur van het facilitair bedrijf. De linnendienst is hierbij een belangrijk aandachtspunt.

De processen binnen de linnendienst hebben de afgelopen jaren geen grote veranderingen ondergaan. Dit in tegenstelling tot de visie op de zorg. De laatste jaren wordt in de woningen een thuissituatie voor de cliënt gecreëerd. Dit houdt in dat men in de woningen op het terrein als 'gezinnen' leeft.

### Verantwoording

Naar aanleiding van de veranderingen ten aanzien van de linnendienst verwacht de manager van het facilitair bedrijf dat de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch verhoogd kan worden.

### Probleemstelling

De probleemstelling die bij dit onderzoek wordt behandeld is als volgt:

*“Op basis van welke maatregelen kan de efficiency van de textielverzorging voor gehandicapteninstelling Craeyenburch worden verhoogd en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”*

### Opzet van het onderzoek

Tijdens het onderzoek zijn de volgende subprobleemstellingen beantwoord:

1. Hoe kan de huidige situatie ten aanzien van de processen van de textielverzorging voor Craeyenburch beschreven worden?
2. Welke maatregelen zijn er om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen?
3. Welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn er aan de maatregelen verbonden?
4. Welke aanbevelingen kunnen gegeven worden om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen?
5. Hoe kunnen de aanbevelingen geïmplementeerd worden?

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van inventarisaties, interviews en enquêtes. Tevens is literatuuronderzoek verricht.

### Doelgroep(en)

Dit adviesrapport is geschreven ten behoeve van de manager van het facilitair bedrijf van Ipse. Tevens is het bestemd voor de toekomstige eindverantwoordelijke van de linnendienst. Op dit moment is men nog bezig met de wijze waarop deze functie ingevuld wordt in de toekomst.

De resultaten uit het onderzoek zijn specifiek op Craeyenburch gericht, maar kunnen ook bruikbaar zijn voor andere zorginstellingen.

### **Verklaring kernbegrippen**

Met *bedrijfskundige consequenties* worden organisatorische, personele en financiële consequenties bedoeld.

*Efficiency* is de mate waarin bij gegeven doelstellingen de te bereiken eindtoestand wordt bereikt met opoffering van zo weinig mogelijk middelen.<sup>1</sup>

*Zorgmedewerkers* zijn de medewerkers die de cliënten in de instelling verzorgen en/ of begeleiden.

Het niveau van de cliënten wordt omschreven als *laag*, *midden* en *hoog*.

De niveaus kunnen verschillend geïnterpreteerd worden. Over het algemeen geldt dat cliënten met een *laag niveau* heel afhankelijk zijn van de zorgmedewerkers. Deze cliënten hebben het vermogen van een heel jong kind. Cliënten met een *midden niveau* zijn met sommige activiteiten zelfstandig, zoals bij het eten. Cliënten met een *hoog niveau* zijn (redelijk) zelfstandig. Deze cliënten worden begeleid door de zorgmedewerkers en wonen meestal in socio-woningen.

De afkorting *p.i.g.g.* staat voor persoons- en instellingsgebonden goed, zie paragraaf 3.1.

### **Opbouw scriptie**

In hoofdstuk één wordt Stichting Ipse beschreven. Vervolgens wordt in hoofdstuk twee de onderzoeksoepzet besproken. Hierbij komen de gebruikte onderzoeksmethoden aan bod. Daarna wordt in hoofdstuk drie de textielverzorging besproken. Eerst wordt ingegaan op de textielverzorging in het algemeen. Vervolgens wordt de textielverzorging bij Craeyenburch beschreven. Deze beschrijving is gebaseerd op de volgende aspecten: logistieke processen, voorraadbeheer, gebruik van het textiel en het uitbesteden van de textielverzorging.

Vervolgens worden in hoofdstuk vier de financiële aspecten van de textielverzorging besproken. Daarna worden de conclusies en aanbevelingen gegeven. Tenslotte wordt de implementatie van de aanbevelingen beschreven.

---

<sup>1</sup> Keuning, D. en Eppink, D.J.: Management en organisatie.

## 1 Stichting Ipse

In dit hoofdstuk wordt Stichting Ipse beschreven. Eerst worden de missie, de visie, de waarden en de doelstellingen van de gehandicapteninstelling gegeven. Daarna wordt kort ingegaan op de locatie Buurtschap Craeyenburch. Vervolgens wordt het facilitair bedrijf van Stichting Ipse beschreven. Daarna wordt het organogram van de gehandicapteninstelling toegelicht. Tenslotte worden de financiële middelen van Stichting Ipse besproken.

### 1.1 Stichting Ipse

Stichting Ipse is in 1998 voortgekomen uit de Stichting De Hoven in Naaldwijk, de Stichting ter Behartiging van de Belangen van Verstandelijk Gehandicapten (BBV) in Zoetermeer en de Van der Woudenstichting in Delft. In 2000 zijn (de oude) Stichting Ipse en Buurtschap Craeyenburch gefuseerd tot een nieuwe Stichting Ipse.

In de scriptie wordt gesproken over 'Ipse' in plaats van 'Stichting Ipse'.

Ipse is een grote, veelzijdige en geografisch verspreide organisatie in Zuid-Holland. De organisatie bestaat uit 90 locaties en is actief voor ruim 2.200 cliënten. Bij de organisatie werken ruim 2.200 medewerkers (1444,16 fte)<sup>2</sup> en 550 vrijwilligers.

Het primaire proces van Ipse bestaat uit het bieden van deskundige zorg en begeleiding aan mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking. Intensieve zorg aan mensen met een zeer ernstige of meervoudige handicap is binnen Ipse een specialisme waar veel ervaring mee is opgebouwd.

Mensen met een verstandelijke handicap kunnen bij Ipse wonen, leren, werken en recreëren.

Ipse biedt een thuis aan ruim 750 mensen met een verstandelijke of meervoudige handicap. Het woonaanbod van Ipse is zeer divers, variërend van beschermd wonen in een groep tot individueel wonen in een wijk. Daarnaast biedt Ipse onder andere logeermogelijkheden. De logeerwoningen worden door kinderen en volwassenen korte tijd bezocht. Met verantwoorde begeleiding kunnen zij er tijdelijk verblijven.

Het werken is voor de cliënten mogelijk binnen diverse locaties van Ipse. Daarnaast heeft Ipse afspraken met andere organisaties en bedrijven waar cliënten aan de slag kunnen. Het werken vormt een deel van de dagbesteding.

Dagbesteding is een vitaal onderdeel van de organisatie. Ipse biedt dagbesteding aan kinderen, jongeren en volwassenen. Ipse heeft één peuterspeelzaal, acht kinderdagcentra en circa 40 dagcentra voor volwassenen.

De naam 'Ipse' is afkomstig vanuit het Latijn en betekent 'zelf, zelfontplooiing'. In het logo van Ipse is deze betekenis terug te zien. De mens staat centraal in het logo en symboliseert het menselijke in de organisatie en het kijken naar de ander.

---

<sup>2</sup> Ipse: Jaarverslag 2002, blz. 34, formatie begroting 2003

### **Missie**

De missie van Ipse bestaat uit drie delen:

- Ipse wil mensen met een verstandelijke handicap helpen bij het verwerven van een betekenisvolle plaats in de samenleving.
- Ipse biedt zorg en ondersteuning op maat, nauwkeurig gebaseerd op de individuele vraag. Deze wordt op professionele en maatschappelijk verantwoorde wijze geboden.
- Ipse streeft een open en goede relatie na met haar cliënten en hun vertegenwoordigers. In deze relatie zijn kwaliteit, vernieuwing en de afstemming van het aanbod op vragen van cliënten voortdurend onderwerp van communicatie.

### **Visie**

De visie van Ipse is het resultaat van twee uitgangspunten: oog hebben voor cliënten en voor de medewerkers. In de optiek van Ipse kun je alleen maar goed zorgen voor cliënten als je ook goed zorgt voor de medewerkers die de zorg moeten bieden.

### **Waarden**

De waarden vloeien voort uit de missie en de visie. De waarden van Ipse zijn:

- professionele attitude;
- vrijheid en verbondenheid;
- investeren in mensen;
- respect voor klant-leverancier relaties;
- klantgerichte instelling;
- openheid als leidend principe.<sup>3</sup>

### **Doelstellingen**

Ipse streeft naar het bieden van een thuis en/ of dagbesteding aan zo veel mogelijk mensen met een verstandelijke of meervoudige beperking.

Tevens heeft Ipse als doel om op professionele wijze intensieve zorg en begeleiding te bieden. Daarbij dient de zorg te worden afgestemd op de individuele vraag.

Ipse streeft naar het bewaken van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Dit wordt frequent binnen de bedrijfsvoering gehanteerd door onder andere de Cliëntenraad en de afdeling Kwaliteitszorg.

Alle doelstellingen dienen binnen de beschikbare kaders van de professionele deskundigheid en van de aanwezige financiën uitgevoerd te worden.

## **1.2 Buurtschap Craeyenburch**

Buurtschap Craeyenburch is de grootste locatie van Ipse en biedt 466 cliënten een thuis. Van de 466 cliënten wonen 48 cliënten op de Van der Woudendijk en 13 cliënten op de Campenvaart in Ypenburg. Daarnaast wonen er 50 cliënten in de socio-woningen in (de omgeving van) Nootdorp. De 466 cliënten maken gebruik van de (facilitaire) diensten van buurtschap Craeyenburch.

Diverse diensten voor Ipse worden centraal op het terrein van buurtschap Craeyenburch geregeld. Voorbeelden hierbij zijn de afdelingen Financiële Administratie, Personeel & Organisatie en het Facilitair Bedrijf.

## **1.3 Facilitair bedrijf**

Het facilitair bedrijf is gevestigd op locatie buurtschap Craeyenburch en regelt de facilitaire diensten voor de 90 locaties van Ipse. Het facilitair bedrijf verzorgt het secundaire proces: de ondersteuning van het primaire proces.

---

<sup>3</sup> Ipse Strategische beleidsplan

Het facilitair bedrijf van Ipse bestaat uit twee onderdelen: de Facilitaire Diensten en het Vastgoedbeheer. Deze twee organisatieonderdelen worden ondersteund door het Bedrijfsbureau.<sup>4</sup>

#### **Facilitaire diensten**

De facilitaire diensten worden beheerd en uitgevoerd door de afdelingen Service, Voedingsdienst, Transport en Inkoop.

*De afdeling Service* is verantwoordelijk voor het Schoonmaakonderhoud, de Linnendienst, de Receptie en het beheer van het Bestuurscentrum en het Expertisecentrum.

De Linnendienst draagt zorg voor het reinigen van de kleding, het samenstellen van de linnenpakketten alsmede het (over)merken en verstellen van de kleding. De Linnendienst vormt een belangrijk aspect van het facilitair bedrijf, omdat de cliënten rechtstreeks met deze dienst te maken hebben. De Linnendienst verzorgt voor 466 cliënten de textielverzorging.

*De afdeling Voedingsdienst* bestaat uit de keuken, het restaurant en de winkel.

*De afdeling Transport* verzorgt naast het vervoer van cliënten van buurtschap Craeyenburch en voor een aantal andere locaties, ook het transport van goederen.

*De afdeling Inkoop* koopt centraal in voor alle locaties van Ipse.

#### **Vastgoedbeheer**

De dienst Vastgoedbeheer is opgebouwd uit de afdelingen Projectontwikkeling, Beheer en Onderhoud, Tuindienst en Technische Dienst.

#### **Bedrijfsbureau**

Het Bedrijfsbureau ondersteunt de Facilitaire Diensten en het Vastgoedbeheer. Deze afdeling is onder andere verantwoordelijk voor de administratie van het Facilitair Bedrijf, de Service Desk, het contractbeheer, de financiële vastlegging van bouwprojecten en de bedrijfshulpverlening.

#### **Doelstelling**

De doelstelling van het facilitair bedrijf is 'het zorgdragen voor een optimale facilitaire dienstverlening en huisvesting ten behoeve van cliënten en medewerkers van Ipse'.

### **1.4 Organisatiestructuur Ipse**

Ipse is een stichting. Kenmerkend voor een stichting is dat het enerzijds een algemeen bestuur heeft en anderzijds een uitvoerende werkorganisatie onder leiding van een directeur of beheerder.<sup>5</sup>

Het organogram van Ipse is opgenomen in bijlage 1.

De Raad van Toezicht is het hoogste orgaan bij Ipse. Deze raad stelt onder andere de voorzitter en de leden van de Raad van Bestuur aan. De Raad van Toezicht heeft, zoals de naam al zegt, een toezichthoudende functie op het beleid van de stichting (de Raad van Bestuur) en de algemene gang van zaken. Het bestuur van de stichting is opgedragen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur bij Ipse bestaat uit één lid.

De Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad zijn beiden een adviesorgaan voor het Bestuur van Ipse.

---

<sup>4</sup> Informatieboekje 'Wegwijs in Ipse'

<sup>5</sup> Keuning, D. en Eppink, D.J.: Management en organisatie

De Ondernemingsraad vertegenwoordigt het personeel en voert namens het personeel overleg met de directie over het stichtingsbeleid in het algemeen en de personeelsbelangen in het bijzonder. De Ondernemingsraad bestaat uit vijftien leden en wordt ondersteund door een secretariaat.

De Ondernemingsraad (OR) heeft binnen de divisies Dagbesteding en Wonen gekozen voor onderdeelcommissies. Een onderdeelcommissie voert overleg met de desbetreffende divisie manager over OR-zaken die de divisie direct aangaan. De stichtingsbrede onderwerpen worden door de Ondernemingsraad behandeld. De Ondernemingsraad kent verschillende rechten, zoals het informatierecht, het adviesrecht, het instemmingsrecht en het initiatiefrecht.

De Centrale Cliëntenraad is de centrale vertegenwoordiging namens de cliënten van Ipse. De cliënten en vertegenwoordigers hebben ook inspraak. Dit is vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Door deze inspraak wordt informatie, advies en ondersteuning verkregen. Op deze manier komt een optimale zorg- en dienstverlening tot stand, die is afgestemd op de wensen en behoeften van de cliënt. Ipse heeft één centrale Cliëntenraad, drie divisie cliëntenraden en diverse lokale cliëntenraden. De drie divisie-clientsraden zijn: Dagbesteding, Kinderdagcentra en Wonen.

De Directieraad wordt gevormd door de divisie managers Wonen en Dagbesteding, de directeur van het Expertisecentrum, de directeur Financiën en de manager PO&O. Zij koppelen op hun beurt terug naar de cluster- of afdeling managers.

### **1.5 Financiële middelen**

De organisatievorm van Ipse is een stichting. Een stichting is een rechtspersoon die geen leden heeft. Kenmerkend voor deze organisatievorm is dat de organisatie geen winstoogmerk heeft.<sup>6</sup> De stichting streeft met haar vermogen een ideëel of een sociaal doel na. De zeggenschap is in handen van het bestuurslid. Het bestuurslid is niet persoonlijk aansprakelijk.<sup>7</sup>

#### **AWBZ**

Ipse is een AWBZ- instelling. Dit houdt in dat de zorginstelling grotendeels afhankelijk is van de financiële middelen die verkregen worden via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten dekt bepaalde zware medische kosten die door niemand opgebracht kunnen worden. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de levenslange verzorging en verpleging van een zwaar gehandicapte. Deze geneeskundige risico's zijn niet gedekt via het ziekenfonds of de normale ziektekostenverzekering. De AWBZ zorgt voor de behandeling, verpleging en verzorging in allerlei instellingen, waaronder de instellingen voor verstandelijk gehandicapten.

De AWBZ is een volksverzekering. Iedereen die rechtmatig in Nederland woont of hier in dienstbetrekking werkt is verzekerd voor de AWBZ. De AWBZ wordt betaald door middel van een procentuele premie die in één bedrag met de loonbelasting en de andere premies voor volksverzekeringen wordt ingehouden op het loon of de uitkering.

---

<sup>6</sup> Keuning, D. en Eppink, D.J.: Management en organisatie.

<sup>7</sup> Boekel, Th. van en Wagenmakers, J.: Handels- en wetskennis.

<sup>8</sup> 2ZW Informatiecentrum: Praktische informatie over sociale zekerheid.

De AWBZ betaalt onder andere de verpleging en verzorging in instellingen voor verstandelijk gehandicapten en dagverblijven en gezinsvervangende tehuizen voor gehandicapten. 'Gewone' ziektekosten, zoals kosten voor het ziekenhuis, vergoedt de AWBZ niet. Tevens komen de persoonlijke uitgaven voor eigen rekening.<sup>8</sup> Per 1 april 2003 is de AWBZ veranderd. In de huidige situatie is de zorg in zeven vormen onderverdeeld, ook wel functies genoemd. De functies worden gegeven en toegelicht in bijlage 2.

Iedereen van 18 jaar en ouder dient bij verblijf in een AWBZ-instelling maandelijks een eigen bijdrage te betalen. Voor de eigen bijdrage krijgt de cliënt kost, inwoning, verzorging en vaak ook een aantal andere diensten en producten. In alle AWBZ-instellingen wordt eten, drinken en (normale, persoonlijke) verzorging vergoed. Voor sommige diensten moet extra betaald worden. De verstrekkingen waar de cliënt volgens de AWBZ recht op heeft zonder extra te betalen, staan vermeld in de zogenaamde 'Groene Lijst'. Producten die niet onder de wettelijk geregelde verstrekkingen vallen, zijn een aangelegenheid van de instelling zelf. Bij Ipse is men hierbij uitgegaan van de uitgangspunten normalisatie en vermaatschappelijking van de zorg. Bovendien is hierbij rekening gehouden met wat bij andere zorgaanbieders gebruikelijk is.<sup>9</sup>

#### **Doorberekening waskosten**

In de 'Groene Lijst' staat vermeld dat bij instellingen voor verstandelijk gehandicapten (IVG) het reinigen van ondergoed niet betaald wordt door de instelling, tenzij de kleding extra snel vuil wordt door een aandoening of ziekte. Voor het reinigen en/ of stomen van bovengoed geldt dat deze kosten niet vergoed worden door de instelling, tenzij de kleding is verstrekt door de instelling of kleding extra snel vuil wordt door een aandoening of ziekte. Het reinigen van dekbedden dient door de instelling vergoed te worden. Voor de bewoners van instellingen voor verstandelijk gehandicapten komen de kosten van het verstellen van kleding, die door de instelling is verstrekt, ook ten laste van de instelling.

Volgens de 'Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003' dient de cliënt de was- en stoomkosten van het onder- en bovengoed zelf te betalen. Als de cliënt een medische indicatie heeft dan betaalt Ipse de meerkosten voor het reinigen. Het verstellen van kleding dient ook door de cliënten betaald te worden. Het reinigen en het verstellen van het platgoed dient betaald te worden door Ipse. De 'Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003' is opgenomen in bijlage 3.

In de begroting van 2004 is rekening gehouden met deze opbrengsten.

In de praktijk blijkt dat de cliënten van Ipse nog geen eigen bijdrage voor de kosten voor het reinigen en het verstellen van het onder- en bovengoed betalen. Tevens wordt het merken van het persoonsgebonden goed niet doorberekend aan de cliënt. Ipse is in overleg met de Centrale Cliëntenraad om een deel van de persoonsgebonden waskosten door te berekenen aan de cliënt. De waskosten die berekend gaan worden, zijn bekend gemaakt, zie bijlage 4.<sup>10</sup> Daarmee volgt Ipse de richtlijnen van het College van Zorgverzekeringen.

---

<sup>9</sup> Ipse: Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003

**Budget AWBZ**

De kosten in de gezondheidszorg worden beheerst door de Wet Tarieven Gezondheidszorg (WTG). Het overgrote merendeel van alle kosten die ten laste van de AWBZ komt lopen via deze wet. De WTG is een kaderwet: het schept een kader waarbinnen partijen tot een tarief dienen te komen.

Het budget dat de instelling krijgt via de AWBZ, wordt als volgt bepaald:

1. de instelling en het Zorgkantoor maken jaarlijks productieafspraken (bijvoorbeeld het aantal verpleegdagen);
2. de productieafspraken worden ingediend bij het College Tarieven Gezondheidszorg (CTG);
3. het CTG vertaalt de productieafspraken naar een budget voor de instelling. Dit gebeurt op basis van beleidsregels. Het CTG stelt beleidsregels op, omtrent de hoogte, de opbouw en de wijze van berekening van een tarief of van onderdelen van een tarief;
4. het budget wordt vertaald naar een tariefschikking waarin staat aangegeven voor welke activiteiten welk tarief in rekening mag worden gebracht bij het Zorgkantoor.<sup>11</sup>

Bij Ipse worden de opbrengsten uit de AWBZ niet volgens de tarieven van het College Tarieven Gezondheidszorg verdeeld over de organisatie. De reden hiervoor is dat deze tarieven in de geschiedenis door het CTG zijn vastgesteld. Daardoor zeggen de tarieven niets over de huidige kwalitatieve zorg. Tevens wordt alleen het totale tarief gegeven. Er wordt niet vermeld welke kosten onder een bepaald tarief vallen. Een voorbeeld hierbij is het tarief voor de civiele dienst. Het totaal wordt per bed gegeven. Er staat nergens vermeld welk percentage van dit tarief voor de waskosten bestemd is. De organisatie dient dus zelf te bepalen op welke wijze de opbrengsten voor de civiele dienst verdeeld worden over de organisatie.

Bij Ipse worden de opbrengsten uit de AWBZ verdeeld over de organisatie met behulp van de door Ipse opgestelde beleidsuitgangspunten. De beleidsuitgangspunten worden jaarlijks opgesteld en geven weer wat de verwachtingen voor het komende jaar zijn. Tevens gaat Ipse uit van de begroting van het voorgaande jaar. Deze begroting wordt aangepast met behulp van de beleidsuitgangspunten.

Voor het vaststellen van het aantal fulltime eenheden (fte's) worden bij Ipse normen toegepast. Bijvoorbeeld het aantal zorgmedewerkers per het aantal cliënten met een bepaald niveau.<sup>12</sup>

De AWBZ is een grote kostenpost voor de overheid. Minister Hoogervorst verwacht dat de uitgaven in het kader van de AWBZ de grootste post is in de overschrijdingen van de begroting van 2004, zie bijlage 6.

In de toekomst zullen de burgers, zorgorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars meer zelf moeten doen en betalen. De AWBZ zal ingrijpend gewijzigd worden, zie bijlage 5. Dit heeft in de toekomst invloed op de financiële middelen van Ipse. Tevens nemen de wachtlijsten in de sector verstandelijk gehandicapten toe, zie bijlage 7.

---

<sup>11</sup> [http://www.ggzbeleid.nl/bek\\_inleiding.html](http://www.ggzbeleid.nl/bek_inleiding.html), 24 april 2004

<sup>12</sup> Controller Ipse

## 2 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet beschreven. Eerst worden de probleemstelling en de subprobleemstellingen gegeven. Vervolgens worden de kaders van het onderzoek beschreven. Tenslotte wordt het onderzoek per subprobleemstelling besproken.

### 2.1 Probleemstelling en subprobleemstellingen

Het onderzoek is gebaseerd op de volgende probleemstelling:

*“Op basis van welke maatregelen kan de efficiency van de textielverzorging voor gehandicapteninstelling Craeyenburch worden verhoogd en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”*

De probleemstelling is onderverdeeld in de volgende subprobleemstellingen:

1. Hoe kan de huidige situatie ten aanzien van de processen van de textielverzorging voor Craeyenburch beschreven worden?
2. Welke maatregelen zijn er om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen?
3. Welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn er aan de maatregelen verbonden?
4. Welke aanbevelingen kunnen gegeven worden om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen?
5. Hoe kunnen de aanbevelingen geïmplementeerd worden?

### 2.2 Kaders onderzoek

Bij het onderzoek naar de efficiency van de textielverzorging zijn de volgende locaties van Ipse betrokken:

- de woningen van Buurtschap Craeyenburch, te Nootdorp;
- de woningen aan de Van der Woudendijk in Ypenburg, te Den Haag;
- de socio-woningen in Nootdorp.

De ondersteunende diensten voor deze woningen worden verzorgd door medewerkers van Craeyenburch.

De overige gebouwen op het terrein van Buurtschap Craeyenburch zijn bij dit onderzoek niet meegenomen. Hiermee worden onder andere de dagcentra, het restaurant en het zwembad bedoeld.

Bij het onderzoek naar de kosten voor wasserij Lips zijn deze gebouwen wel meegenomen, omdat de kosten door de wasserij in totaal gegeven worden.

Dienstkleding vormt geen onderdeel van dit onderzoek.

### 2.3 Onderzoek

Het onderzoek is onderverdeeld in het empirisch onderzoek en het theoretisch onderzoek. Hieronder wordt per subprobleemstelling beschreven hoe het onderzoek uitgevoerd is.

#### 2.3.1 Empirisch onderzoek

Voor het beschrijven van de huidige situatie ten aanzien van de textielverzorging voor Craeyenburch (*subprobleemstelling 1*) zijn verschillende onderzoeksmethoden toegepast. Eerst zijn de medewerkers in de wasserij en de linnenkamer van Craeyenburch geobserveerd en geïnterviewd.

Door middel van deze methodes werden de (logistieke) processen in de wasserij en de linnenkamer duidelijk. Tevens werden de processen ten aanzien van de distributie van het textiel naar de woningen inzichtelijk.

Vervolgens zijn er inventarisaties bij de woningen uitgevoerd om de voorraden van het platgoed (uitleg begrip zie 12) te kwantificeren.

Daarna is het persoons- en instellingsgebonden goed (uitleg begrip zie blz. 12) dat in de wasserij van Craeyenburch wordt gereinigd gekwantificeerd. Het persoons- en instellingsgebonden goed dat aangeleverd wordt is één week lang gewogen.

Deze onderzoeksmethoden waren noodzakelijk, omdat er bij Craeyenburch geen betrouwbare informatie ten aanzien van de voorraden van het platgoed en het aantal kilogram te reinigen persoons- en instellingsgebonden goed aanwezig was.

Vervolgens zijn er mondelinge en schriftelijke enquêtes afgenomen bij het merendeel van de woningen van Craeyenburch. Door middel van de enquêtes werd informatie verkregen over de beleving van het gebruik van platgoed door de zorgmedewerkers. Hierbij kwamen gewoontes ten aanzien van het gebruik van platgoed aan bod.

Bij de enquêtes is gebruik gemaakt van een aselechte steekproef. Een gedeelte van de populatie (de woningen van Craeyenburch) is geënkquêteerd. De resultaten uit de enquêtes dienen een beeld te geven van de beleving van het gebruik van platgoed. De steekproef is representatief, omdat er zorgmedewerkers van verschillende woningen met cliënten met verschillende niveaus zijn geënkquêteerd. De woningen zijn aselekt gekozen, maar er is wel bepaald dat de verschillende niveaus aan bod komen. Er is dus sprake van een gestratificeerde aselechte steekproef.<sup>13</sup> Eerst zijn de deelpopulaties onderscheiden en vervolgens zijn uit deze deelpopulaties woningen aselekt gekozen.

Voor het bepalen van de maatregelen die er zijn om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen (*subprobleemstelling 2*) zijn de onderstaande onderzoeksmethoden toegepast.

Er zijn regelmatig interviews gehouden met de accountmanager van wasserij Lips. Tevens was een projectmanager van wasserij Lips hierbij twee keer aanwezig. Het gebruik van platgoed en de voorraden ervan zijn uitgebreid besproken. Daarnaast is het uitbesteden van de textielverzorging aan bod gekomen. De managers verschaften veel informatie over de maatregelen die getroffen kunnen worden.

Naar aanleiding van de resultaten uit de enquêtes zijn er twee gesprekken gevoerd met de leverancier van het incontinentiemateriaal.

Bij het onderzoeken van de organisatorische, personele en financiële consequenties (*subprobleemstelling 3*) zijn de volgende onderzoeksmethoden gebruikt.

De consequenties zijn besproken met de account- en projectmanager van Lips.

Vervolgens zijn de kosten voor de wasserij en linnenkamer van Craeyenburch onderzocht. Hierbij is een medewerkster van Planning & Control betrokken geweest. Tevens zijn er leveranciers geraadpleegd, zoals de leveranciers van wasapparatuur en energie.

Voor het in kaart brengen van de kosten voor wasserij Lips heeft Lips gegevens verschaft. Tevens zijn de begrotingen van de linnendienst van Craeyenburch onderzocht. Een medewerkster van Planning & Control heeft de benodigde gegevens verschaft en toegelicht.

De financiële consequenties ten aanzien van uitbesteding van de textielverzorging zijn onderzocht met behulp van gegevens van wasserij Lips. Tevens zijn een medewerkster van Planning & Control en een medewerker van Inkoop geraadpleegd.

---

<sup>13</sup> Genet, C.M.: MVO en de markt.

Het budgetteren van de waskosten is onderzocht door middel van drie interviews. Eén interview is gehouden met een medewerkster van Planning & Control. Tevens zijn er twee interviews gehouden met locatiemanagers.

De aanbevelingen die gegeven kunnen worden om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen (*subprobleemstelling 4*) zijn gebaseerd op de gegevens die verkregen zijn bij het beantwoorden van voorgaande subprobleemstellingen.

De wijze waarop de aanbevelingen geïmplementeerd kunnen worden (*subprobleemstelling 5*) is afgeleid van de gegevens van subprobleemstelling 4.

### **2.3.2 Theoretisch onderzoek**

Bij het onderzoek is ook gebruik gemaakt van reeds bestaande gegevens.

Er is een literatuuronderzoek uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van boeken, vakbladen en internet. Tijdens het literatuuronderzoek is gebleken dat er weinig informatie gegeven wordt over de textielverzorging.

Tevens is er deskresearch verricht. Gegevens van Craeyenburch zijn hierbij belangrijk geweest, zoals de begrotingen en de procedures ten aanzien van de textielverzorging.

De resultaten van het onderzoek worden gegeven in hoofdstuk 3 en 4.

### 3 Textielverzorging

In dit hoofdstuk wordt de textielverzorging beschreven. Eerst wordt ingegaan op de textielverzorging in het algemeen. Daarna wordt de textielverzorging binnen Facility Management besproken. Vervolgens wordt de branche wasserijen en linnenverhuur beschreven. Tenslotte wordt ingegaan op diverse aspecten van de textielverzorging bij Craeyenburch. Deze aspecten zijn achtereenvolgens: logistieke processen, voorraadbeheer, gebruik van textiel en het uitbesteden van de textielverzorging.

#### 3.1 Textielverzorging

Textielverzorging wordt in bijna elke facilitaire organisatie uitgevoerd. Voorbeelden hierbij zijn organisaties in de gezondheidszorg, hotels en recreatiecentra. Overal waar mensen een korte of lange tijd verblijven, dient er gezorgd te worden voor het textiel en de reiniging ervan.

Onder textielverzorging worden alle processen verstaan die uitgevoerd worden door de linnendienst. Hierbij gaat het om de processen die plaatsvinden vanaf het vuile textiel tot en met het schone textiel in de kasten.

Linnenbeheer is een onderdeel van de textielverzorging. Linnenbeheer is “het geheel van maatregelen die nodig zijn om op de gewenste tijden en plaatsen op een efficiënte wijze te voldoen aan de vraag naar voldoende gebruiksklare textiel.” Hierbij wordt het gebruiksklare textiel omschreven als “textiel in doelmatige stof en vorm, schoon (gereinigd), heel (gerepareerd) en hygiënisch, gereed voor gebruik”.<sup>14</sup>

Onder textiel worden alle soorten stoffen en de van die stoffen vervaardigde producten verstaan. Voor dit onderzoek geldt de volgende indeling van textiel:<sup>15</sup>

- linnengoed, ook wel platgoed genoemd;
- persoonsgebonden goed;
- instellingsgebonden goed;
- disposables.

Persoonsgebonden goed is, zoals de naam al zegt, textiel dat aan personen gebonden is. Persoonsgebonden goed kan onderverdeeld worden in nachtkleding, ondergoed en bovenkleding.

Onder linnengoed worden alle textielartikelen verstaan die op en om het bed en in het restaurant en de keuken worden gebruikt.<sup>16</sup> Voorbeelden van linnengoed zijn lakens, slopen, badhanddoeken en slabben. Linnengoed wordt ook wel platgoed of bulkwas genoemd. De term platgoed is te verklaren doordat deze textielsoort ‘plat’ in de kast opgeborgen wordt. Tevens kan platgoed automatisch met de mangel en andere afwerkapparatuur opgemaakt en gevouwen worden. In deze scriptie wordt het woord platgoed gebruikt.

Onder instellingsgebonden goed worden de textielartikelen verstaan die een onderdeel kunnen zijn van het interieur. Voorbeelden van instellingsgebonden goed zijn vitrages, tafelkleden en gordijnen.

---

<sup>14</sup> Rijnja, L.: Textiel.

<sup>15</sup> Akker, G. van den en Meijer, G.J. de: Textielreiniging voor de groothuishouding.

<sup>16</sup> Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer.

Disposables zijn textielvervangende producten die vooral worden gebruikt daar waar het gebruik van textiel problemen oplevert. Ze zijn dus niet gemaakt van textiel, maar vanwege de functie wordt het wel gezien als een textielgroep. Disposables worden na het gebruik weggegooid. Voorbeelden van disposables zijn incontinentiemateriaal en papieren washandjes.

### 3.2 Textielverzorging en Facility Management

Facility management kan als volgt beschreven worden:

*“Facility management is het integraal managen (plannen en bewaken) en realiseren van de huisvesting, de services en de middelen die bij moeten dragen aan een effectieve, efficiënte, flexibele en creatieve verwezenlijking van de doelen van een organisatie in een veranderende omgeving.”<sup>17</sup>*

Bij Craeyenburch en andere zorginstellingen speelt de textielverzorging een belangrijke rol binnen het facilitair bedrijf op het gebied van de services. Dit komt doordat textiel een belangrijk aspect is voor de cliënten. De cliënten kunnen bijvoorbeeld erg gehecht zijn aan hun eigen kleding, omdat het hun identiteit weergeeft.

De textielverzorging ondersteunt de zorg. Daardoor draagt het bij aan de effectiviteit en de efficiency van de zorg. Tevens dient de textielverzorging flexibel uitgevoerd te worden, in verband met de veranderende vraag naar textiel. Dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door een toename van het aantal cliënten.

### 3.3 Branche wasserijen en linnenverhuur

De branche wasserijen en linnenverhuur behoort tot de sector persoonlijke dienstverlening.<sup>18</sup> Deze branche omvat bedrijfskledingverhuur en -wasserijen, bontwasserijen, linnenverhuur, mangelinrichtingen en het reinigen van kleding en textiel. Chemisch reinigen behoort niet tot deze branche.

Begin 1999 waren er 400 wasserijen en linnenverhuurbedrijven, met in totaal 460 vestigingen. Begin 2002 waren er nog 365 wasserijen en linnenverhuurbedrijven, met in totaal 435 vestigingen.<sup>19</sup> Het aantal wasserijen en linnenverhuurbedrijven en het aantal vestigingen is dus afgenomen.

Hieronder worden trends in de branche wasserijen en linnenverhuur besproken.

#### *Professionalisering*

De zorgsector behoort tot de grootste afnemers van textieldiensten en wordt bediend door gespecialiseerde wasserijen. Ondanks de huidige trend naar *schaalvergroting* heeft de textielverzorging voor de gezondheidszorg meestal een regionaal karakter. Dat vereenvoudigt onder andere de dagelijkse logistiek. Door fusies en overnames zijn in het recente verleden veel wasserijen gereorganiseerd en onrendabele wasserijen gesloten. Dit ging gepaard met een vergaande professionalisering van de bestaande bedrijven.

#### *Concepten op maat*

Opdat zorginstellingen zoveel mogelijk aandacht aan de cliënten kunnen besteden, biedt de moderne textielverzorger concepten op maat. Vooral in een tijd waarin instellingen een steeds directere budgetverantwoordelijkheid krijgen, kunnen de instellingen zelf afwegingen maken. De textielverzorgers kunnen desgewenst de volledige zorg voor het linnenbeheer regelen: van het reinigen en afwerken van textiel tot en met de distributie tot in de kasten van de cliënten.

---

<sup>17</sup> Regterschot, 1988

<sup>18</sup> [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl), 15 maart 2004

<sup>19</sup> [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl), 15 maart 2004

Het grootste gedeelte van de capaciteit van de wasserijen wordt benut voor de verwerking van verhuurd platgoed. Dit voorraadartikel is uiterst geschikt om op industriële wijze te behandelen: groot volume, eenvormig, hetzelfde wasproces, hoge hygiënische eisen, weinig klantspecifieke artikelen. Door de concentraties van de wasserijen kunnen schaalvoordelen worden benut.

Het aanbod van persoons- en instellingsgebonden goed is ook meegegroeid. De schaalvoordelen hierbij zijn kleiner. De verkregen efficiency van het wasproces wordt grotendeels tenietgedaan door de extra logistieke handelingen. Het handmatige sorteer- en afwerkingswerk blijft ook bij de grootschalige verwerking bestaan. Bovendien ontstaan er bij de centrale verwerking van het persoons- en instellingsgebonden goed logistieke problemen, zoals vermissingen. Dit wordt vaak veroorzaakt doordat de kleding zonder merklable in de waszak terechtkomt.<sup>20</sup>

### **3.4 Aspecten van textielverzorging**

In de volgende subparagrafen zullen diverse aspecten van de textielverzorging nader toegelicht worden. Tevens worden deze aspecten toegepast op de textielverzorging voor Craeyenburch. Hierbij gaat het om de volgende aspecten: de logistieke processen, het voorraadbeheer van het platgoed, het gebruik van het platgoed en het uitbesteden van de verzorging voor het persoons- en instellingsgebonden goed.

#### **3.4.1 Logistieke processen**

De logistieke processen zijn een belangrijk aspect van de textielverzorging. De logistiek in de textielverzorging is gericht op de functionaliteit en de doelmatigheid van de processen ten aanzien van textiel.

Het begrip 'logistiek' wordt in de literatuur als volgt beschreven:

*“Logistiek is, met behulp van de juiste middelen op het juiste tijdstip en op de juiste plaats de juiste artikelen in de juiste hoeveelheid beschikbaar hebben, tegen de juiste kosten, waarbij voor het management de juiste informatie wordt geboden.”*<sup>21</sup>

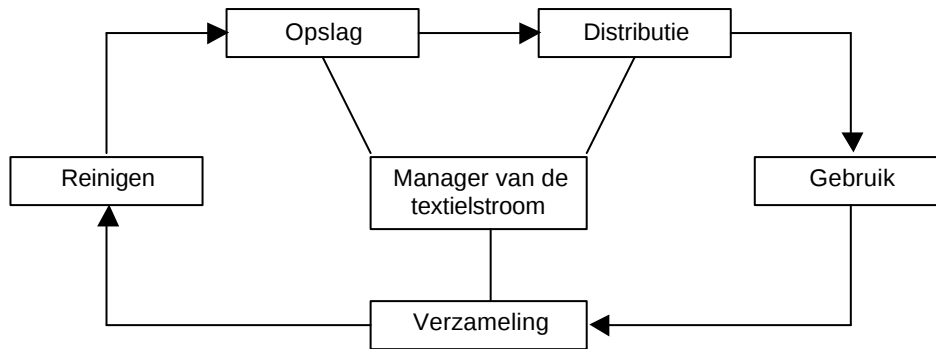
Deze uitleg van het begrip logistiek is goed toepasbaar op de logistieke processen van de textielverzorging. Het is immers belangrijk dat het textiel op het juiste tijdstip op de juiste plaats (bij de juiste woning) komt. Tevens zijn de cliënten afhankelijk van de juiste artikelen en hoeveelheden. De cliënten hebben iedere dag schone textielartikelen nodig. De beheersing van de kosten is een belangrijk aspect van de textielverzorging.

De textiellogistiek is een volledig gesloten systeem. Dit betekent dat er alleen schoon textiel bij de woningen aangeleverd kan worden als het vuile textiel al eerder voor reiniging aangeboden is.

---

<sup>20</sup> Stel, J.W.: Een nieuwe wasserette?

<sup>21</sup> de Boer, A. en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer.



Figuur 1. De goederenstroom van textiel is een gesloten systeem

Het figuur geeft de cyclus van de goederenstroom van het textiel weer. Hoe vaak de cyclus herhaald wordt, is afhankelijk van de kwaliteit van het in gebruik genomen textiel en de reiniging er van.

Textielartikelen zijn gebruiksgoederen en geen verbruiksgoederen. Gebruiksgoederen gaan meer dan één keer mee. Daardoor spelen slijtage en onderhoud bij deze goederen een belangrijke rol.

Hieronder wordt de huidige situatie ten aanzien van de textielverzorging voor Craeyenburch beschreven. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in het persoons- en instellingsgebonden goed en het platgoed. Eerst wordt ingegaan op de naaikamer van Craeyenburch. Vervolgens worden de logistieke processen van het persoons- en instellingsgebonden goed en het platgoed beschreven

#### **Persoons- en instellingsgebonden goed**

Voor het maken van nieuwe textielartikelen en het verzorgen van verstelwerkzaamheden van het persoonsgebonden goed van cliënten kan men terecht bij de naaikamer van Craeyenburch. Het textiel wordt bij de naaikamer afgegeven. Als de werkzaamheden voltooid zijn wordt het textiel met het schone textiel naar de woning gedistribueerd. Tevens wordt in de naaikamer het persoonsgebonden goed gemerkt. Voor het merken dient een afspraak gemaakt te worden met de medewerksters van de linnenkamer. De merkjes worden met een merkmachine op het textiel geperst. Op de merkjes wordt het woningnummer, de naam van de cliënt en de datum van het merken vermeld. Met behulp van de merkdatum kan bepaald worden wanneer het textiel aangeschaft is. Dit in verband met de verstrekking van een eventuele schadevergoeding.

De verstelwerkzaamheden, het merken en het maken van nieuwe textielartikelen komen niet in de cyclus (figuur 1) voor, omdat deze activiteiten vaak éénmalig per textielartikel wordt uitgevoerd.

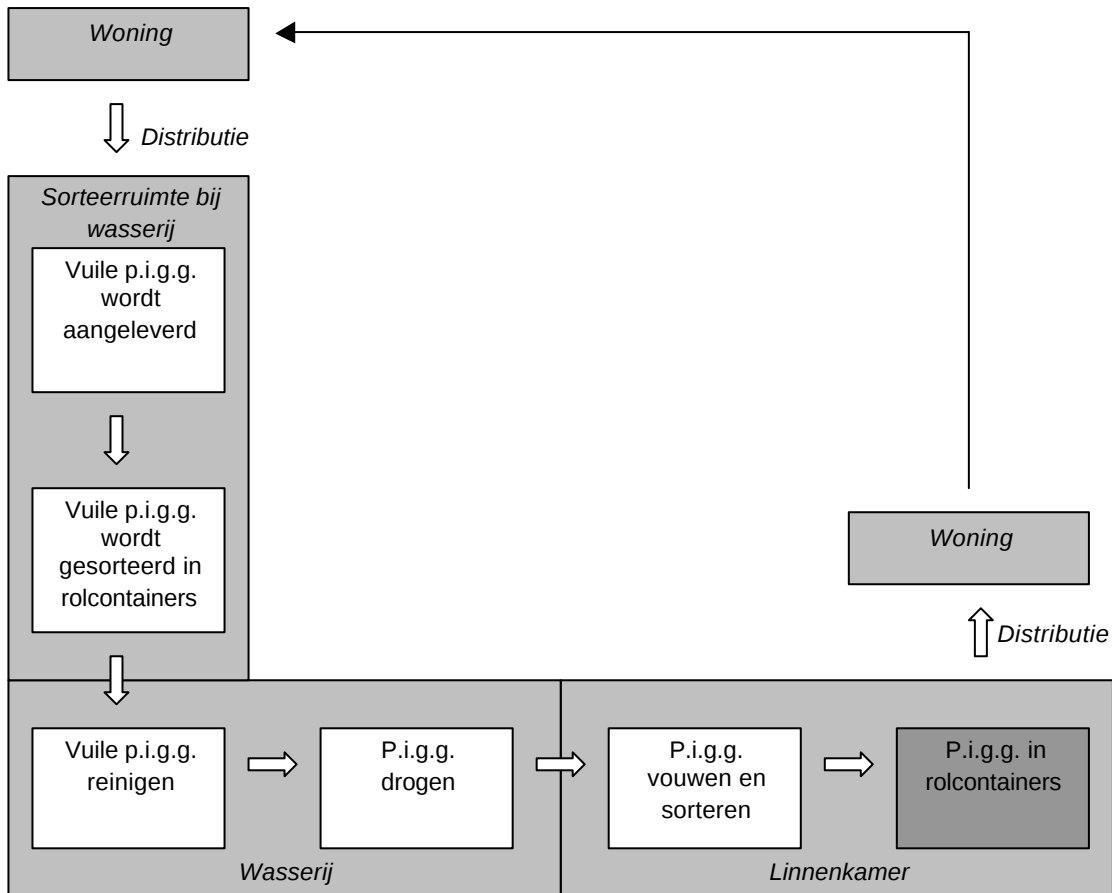
Het grootste gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed wordt in de wasserij van Craeyenburch gereinigd.

Eerst wordt het persoons- en instellingsgebonden goed gereinigd en gedroogd in de wasserij. Vervolgens wordt het in de linnenkamer gevouwen en gesorteerd per woning. Daarna wordt het textiel opgeborgen in rolcontainers.

Deze processen gaan de gehele dag door (van maandag tot en met donderdag van 7.30 uur tot 16.00 uur en vrijdag van 7.30 uur tot 11.30 uur).

De doorlooptijd van vuil textiel ophalen tot en met schoon textiel retourneren aan de woningen is twee à drie werkdagen.

De logistieke processen van het persoons- en instellingsgebonden goed (p.i.g.g.) zijn schematisch weergegeven in figuur 2.



Figuur 2. De logistieke processen ten aanzien van het persoons - en instellingsgebonden goed in de wasserij/ linnenkamer van Craeyenburch

Het figuur geeft de cyclus weer, zoals beschreven in figuur 1.

Een klein gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed wordt gereinigd door wasserij Lips. De volgende persoons- en instellingsgebonden goederen reinigt en bewerkt wasserij Lips altijd:

- overhemden;
- matrassen;
- hoeslakens, eigendom van de cliënten;
- dekbedovertrekken, eigendom van de cliënten;
- tafelkleden;
- bovenkleding (chemisch reinigen);
- dekens en gordijnen (chemisch reinigen).

Incidenteel reinigt wasserij Lips andere soorten persoons- en instellingsgebonden goed. Dit is het geval als er bijvoorbeeld tijdelijk onvoldoende personeel aanwezig is bij de wasserij van Craeyenburch.

De volgende soorten persoons- en instellingsgebonden goed reinigt Lips incidenteel:

- pyjamadelen;
- dekbedden;
- natwasbare bovenkleding;
- polyester/ katoenen kleding.

Als het persoons- en instellingsgebonden goed wordt verzorgd door wasserij Lips is de doorlooptijd van het vuile textiel tot en met het schone textiel in de woning drie à vier dagen.

#### **Platgoed**

Het reinigen van het platgoed is uitbesteed aan wasserij Lips. Tevens wordt het platgoed gehuurd bij Lips. Hierbij gaat het om de volgende soorten platgoed:

- kophoeslakens;
- jersey hoeslakens;
- bovenlakens;
- (kussen)slopen;
- badhanddoeken;
- washandjes;
- theedoeken;
- slabben;
- waszakken.

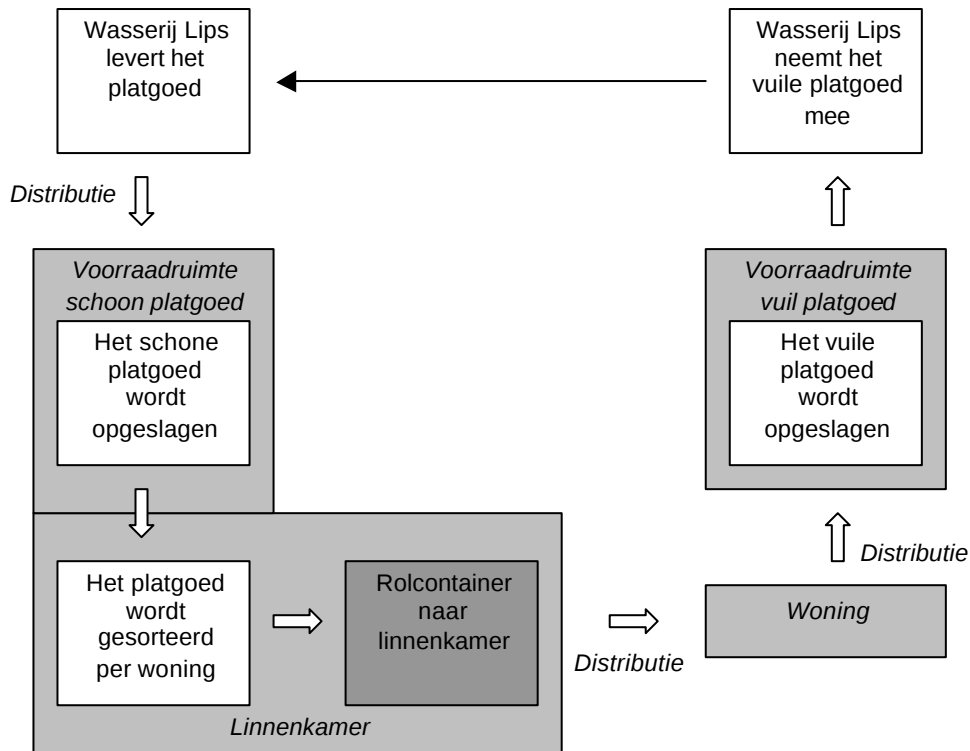
Wasserij Lips levert vijf dagen per week schoon platgoed. Het vuile platgoed wordt tegelijkertijd geretourneerd aan de wasserij. Het platgoed wordt in bulk aangeleverd bij de linnenkamer. De volgende dag worden de linnenpakketten samengesteld: de verschillende soorten platgoed worden uitgeteld en gesorteerd per woning. De logistieke processen ten aanzien van het platgoed zijn weergegeven in figuur 3.

Het platgoed kan door wasserij Lips als volgt geleverd worden:

- in bulk (per artikel);
- gesorteerd (per woning);
- centraal afgeleverd;
- per woning afgeleverd.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> <http://www.lips-textielservice.nl/nl/tab3/linnenverhuur.htm>, 8 maart 2004



Figuur 3. De logistieke processen ten aanzien van het platgoed

In figuur 3 is tevens de cyclus te zien die beschreven is in figuur 1.

De logistieke processen van het persoons- en instellingsgebonden goed en het platgoed komen bij het donkergrijze vakje bij elkaar. De rolcontainers met het platgoed worden naar de linnenkamer gebracht. Het persoons- en instellingsgebonden goed wordt in dezelfde rolcontainer opgeborgen. Tenslotte wordt het textiel gezamenlijk gedistribueerd naar de woningen.

Het schone textiel wordt vijf dagen per week in de ochtend aan de woningen geretourneerd. Tegelijkertijd wordt het vuile textiel meegenomen en wordt het naar de wasserij van Craeyenburch gebracht.

De zorgmedewerkers sorteren het textiel in gekleurde zakken.

- Rode waszakken: nachtkleding, ondergoed, dekbedovertrekken en slopen.
- Groene waszakken: bovenkleding.
- Sokkennetten: sokken en panty's.
- Blauwe zakken: platgoed van wasserij Lips.
- Gele waszakken: wasgoed dat een speciale wasbehandeling nodig heeft.

Een medewerker van de Logistieke Dienst sorteert bij de wasserij van Craeyenburch de gekleurde zakken in rolcontainers. De rolcontainers met de blauwe waszakken worden klaargezet voor de chauffeur van wasserij Lips. De andere waszakken worden gesorteerd door de medewerksters van de wasserij.

### 3.4.2 Voorraadbeheer

Voorraadbeheer is 'het beheren en beheersen van voorraden'.<sup>23</sup> Het is een aspect van de logistiek en van de textielverzorging. Het voorraadbeheer draagt bij aan de efficiency van de textielverzorging, omdat het voor opoffering van zo weinig mogelijk middelen zorgt. In deze subparagraaf wordt het voorraadbeheer van het platgoed bij Craeyenburch beschreven.

Vorraden zorgen er voor dat er altijd schoon platgoed in de organisatie aanwezig is. Er zijn twee soorten voorraden van toepassing op de textielverzorging: de werkvoorraad en de reservevoorraad.

De *werkvoorraden* dienen er voor om schommelingen in het gebruik op te vangen en de dagelijkse verschoningen mogelijk te maken. Bij de werkvoorraden wordt rekening gehouden met de regelmatige en de niet-geplande verschoningen.<sup>24</sup>

De *reservevoorraden* worden gebruikt om grotere incidenten op te vangen. De reservevoorraden worden gebruikt als blijkt dat de werkelijke vraag de voorspelde vraag in een bepaalde mate overschrijdt.

Bij Craeyenburch bevinden de werkvoorraden van het platgoed zich in de woningen. De reservevoorraad is aanwezig in de linnenkamer. Hierbij gaat het om enkele rolcontainers met platgoed.

Bij het bepalen van de werkvoorraad is de 'insteek' belangrijk. De 'insteek' geeft weer hoeveel textielartikelen er per soort nodig zijn om voortdurend over voldoende schone voorraad te beschikken.

De insteek is onder andere afhankelijk van de volgende zaken:

- Het aantal malen dat er per week verschoond wordt;
- Het aantal te verschonen artikelen;
- De tijd die nodig is om het textiel te reinigen en te behandelen.

Voor het berekenen van de insteek van het platgoed kan de volgende formule<sup>25</sup> gebruikt worden:

$$\frac{(2 \times W) + V}{T}$$

Hierbij is W het weekverbruik, T de transportfrequentie per week en V de verschoningsgrootte.

Het weekverbruik is het aantal artikelen dat per week gebruikt wordt. De transportfrequentie is het aantal malen dat het vuile textiel wordt weggebracht en het schone wordt aangeleverd. De verschoningsgrootte is de hoeveelheid artikelen die per keer wordt verschoond.

Bij de formule wordt uitgegaan van een regelmatig gebruik. In de praktijk blijkt dat het verbruik niet regelmatig is. Daarom dient er naast de regelmatige verschoningen rekening gehouden te worden met de niet-geplande verschoningen.

Er zijn twee systemen voor het voorraadbeheer van platgoed: het schone-retourensysteem en het 'topping-up' systeem.<sup>26</sup>

Bij het *schone-retourensysteem* wordt het schone platgoed aangeleverd op een afdeling en tegelijkertijd wordt het restant niet gebruikte artikelen geretourneerd naar de linnenkamer. De restanten worden samengevoegd en daarna weer uitgezet op de afdelingen.

---

<sup>23</sup> Gelderman, C.J. en Albronda, B.J.: Professioneel inkopen.

<sup>24</sup> Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer.

<sup>25</sup> Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer.

<sup>26</sup> Boer, B. de: Facilitaire Diensten.

Een voordeel van het schone-retourensysteem is dat het eenvoudig is. Een nadeel van deze methode is dat ziektekiemen via het platgoed verspreid kunnen worden. Tevens is deze methode logistiek gezien niet efficiënt: er wordt schoon platgoed gebracht, maar tegelijkertijd wordt het schone platgoed van de vorige levering retour genomen.

Bij het 'topping-up' systeem blijft het restant niet gebruikt platgoed op de afdeling aanwezig. Het restant wordt geteld. Bij de levering wordt het restant niet gebruikt platgoed op de nieuwe hoeveelheid platgoed geplaatst, vandaar de naam 'topping-up' systeem. De leeggemaakte containers van de vorige levering worden gebruikt voor het transport van het vuile platgoed.

Bij deze vorm van bevoorraden dienen dagvoorraden voor iedere afdeling vastgesteld te worden. Bij de volgende levering wordt de nog aanwezige voorraad van de vastgestelde maximumvoorraad afgehaald.

Een nadeel van deze methode is dat er extra telwerk verricht dient te worden. Een voordeel is dat dit systeem een goed beeld geeft van het gebruik, mits de vastgestelde maximale voorraad optimaal wordt afgestemd op het gebruik. Tevens zijn er geen schone retouren, wat de efficiency van de logistiek ten goede komt.

Bij de linnendienst van Craeyenburch wordt gewerkt volgens het 'topping-up' systeem. De wijze waarop de te leveren aantallen platgoed worden bepaald, wordt beschreven bij de subparagraaf 'bestelprocedure'.

Als het 'topping-up systeem' wordt gebruikt is het opstellen van normvoorraden belangrijk, in verband met het voorraadbeheer. Een normvoorraad is een hoeveelheid platgoed die minimaal op de afdeling aanwezig dient te zijn op het moment van de telling. Is de voorraad hoger, dan dienen de geleverde aantallen verminderd te worden. Is de voorraad lager, dan dient er meer platgoed geleverd te worden.

Bij het vaststellen van de normvoorraden dient bedacht te worden dat te hoge voorraden een hoog gebruik van platgoed tot gevolg hebben. Te lage voorraden zorgen voor problemen bij het primaire proces, daar er altijd schoon platgoed aanwezig dient te zijn. In de praktijk blijkt dat het vaststellen van normvoorraden bijdraagt aan de efficiency van het voorraadbeheer, zie bijlage 8.

#### **De werkelijke voorraden van het platgoed**

Om te bepalen of de voorraden in de woningen van Craeyenburch toereikend zijn, zijn de gegevens uit de inventarisaties gebruikt, zie bijlage 9. Met behulp van deze gegevens is per soort platgoed de volgende formule toegepast:

$$\text{Beginvoorraad} - \frac{\text{Totale verbruik per week}}{2}$$

De beginvoorraad is de voorraad die bij de eerste inventarisatie is geteld.

Bij de formule wordt er vanuit gegaan dat de werkvoorraad dient te bestaan uit de helft van het totaal aantal stuks platgoed dat in een hele week gebruikt wordt.

Bij grotere incidenten kan er extra platgoed geleverd worden vanuit de linnenkamer. Hierdoor zijn hoge voorraden in de woningen niet nodig.

De uitkomsten uit de formule dienen als volgt geïnterpreteerd te worden:

- Een positief getal: de voorraad is hoger dan het gebruik in een halve week. De voorraad is te hoog.
- Een negatief getal: de voorraad is lager dan het gebruik in een halve week. De voorraad is te laag.

De formule is toegepast op de gegevens van 37 woningen van Craeyenburch. De uitkomsten van de berekeningen zijn opgenomen in bijlage 9.

De resultaten zijn als volgt:

|                          | Lager dan ½ weekverbruik | Hoger dan ½ weekverbruik | Soort platgoed wordt niet gebruikt |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| <i>Kophoeslakens</i>     | 4                        | 19                       | 14                                 |
| <i>Jersey hoeslakens</i> | 2                        | 21                       | 14                                 |
| <i>Slopen</i>            | 3                        | 25                       | 9                                  |
| <i>Bovenlaken</i>        | 0                        | 27                       | 10                                 |
| <i>Badhanddoeken</i>     | 12                       | 25                       | 0                                  |
| <i>Washandjes</i>        | 11                       | 26                       | 0                                  |
| <i>Slabben</i>           | 8                        | 12                       | 17                                 |

Tabel 1. De voorraden van het platgoed in de woningen

Uit de resultaten blijkt dat voor alle soorten platgoed geldt dat in het merendeel van de woningen meer dan de helft van het weekverbruik op voorraad is.

### Bestelprocedure

De bestelprocedure is een aspect van het voorraadbeheer. Het geeft de wijze van het bestellen van het platgoed weer. Eerst wordt de huidige bestelprocedure die wordt toegepast bij Craeyenburch beschreven. Vervolgens wordt het gebruik van een handterminal beschreven.

De zorgmedewerkers dienen iedere woensdag de voorraden van het platgoed te tellen. De aantallen dienen vervolgens doorgegeven te worden bij de servicedesk. Een medewerker van de servicedesk plaatst de voorraadgegevens in een tabel en levert dit aan bij de linnenkamer. Een medewerkster van de linnenkamer voert de voorraadgegevens in, in een Excel-bestand in de computer. Vervolgens bepaalt de medewerkster welke aantallen platgoed de volgende week geleverd worden bij de woningen.

Als de zorgmedewerker de voorraden in de woning te hoog vindt, dient het platgoed afbesteld te worden bij de servicedesk.

De bestelprocedure verloopt niet efficiënt, omdat bij diverse woningen niet bekend is hoe de voorraden afbesteld kunnen worden.<sup>27</sup> Tevens worden in diverse woningen de voorraden niet geteld. Oorzaken hiervan zijn:

- De medewerkster van de linnenkamer die voorheen de voorraadgegevens bewerkte, deed er weinig mee. Als er afbesteld werd, werd er alsnog geleverd. In de huidige situatie is dit verbeterd, maar de zorgmedewerkers weten dat niet.
- De zorgmedewerkers zien het niet als hun taak om het platgoed te tellen. Zij zijn er voor de zorg van de cliënten.

Voor het tellen van de voorraden wordt in veel organisaties gebruik gemaakt van een handterminal. De handterminal speelt een belangrijke rol binnen het voorraadbeheer van het platgoed in de organisatie. Een medewerker neemt met de handterminal de voorraden platgoed per woning op. Na het inventariseren worden de aantallen via een modem en een telefoonverbinding naar de wasserij verzonden. De computer van de wasserij vergelijkt de aanwezige voorraad per woning met de maximale afgesproken voorraad. Vervolgens worden de gewenste aanvullingen van het platgoed bepaald.

De handterminal wordt beschreven in bijlage 10.

<sup>27</sup> Dit is gebleken tijdens de inventarisatie van het platgoed in de woningen.

### **3.4.3 Gebruik platgoed**

Het gebruik van het platgoed is onderzocht, zodat vastgesteld kan worden of het gemiddelde gebruik per cliënt hoog is. Het gebruik van het platgoed is alleen bij de woningen onderzocht. De dagcentra, het restaurant e.d. zijn niet meegenomen in dit onderdeel van het onderzoek.

Voor het vaststellen van het gebruik van platgoed per woning, zijn de 'Lingrip' overzichten van wasserij Lips gebruikt. Het 'Lingrip' informatiesysteem wordt beschreven in bijlage 11. Op de 'Lingrip' overzichten staan de aantallen vermeld die per soort platgoed per woning per periode van vier weken geleverd zijn. Met behulp van deze gegevens is een gemiddeld gebruik per cliënt per soort platgoed berekend, zie bijlage 12. In bijlage 13 wordt de analyse van de aantallen gegeven.

Er wordt aangenomen dat de voorraden van het platgoed in 2003 zijn ontstaan en dat de geleverde aantallen werkelijk gebruikt worden. De geleverde aantallen geven het gebruik van platgoed dus redelijk weer.

In bijlage 13 zijn de aantallen die gemiddeld per cliënt per week geleverd en gebruikt worden weergegeven. Deze gegevens zijn per niveau van de cliënten in grafieken weergegeven, omdat het niveau van de cliënten invloed heeft op het gebruik van platgoed. De conclusies die ten aanzien van het gebruik getrokken kunnen worden zijn gegeven in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

#### **Beleving van het gebruik van platgoed door de zorgmedewerkers**

Het bewustzijn van het gebruik van het platgoed heeft invloed op het werkelijke gebruik van het platgoed. Doordat de zorgmedewerkers het platgoed voor de cliënten gebruiken is het bewustzijn van de zorgmedewerkers belangrijk. Dit aspect van het gebruik is onderzocht door middel van een enquête, zie bijlage 14. Het doel van de enquête is het in kaart brengen van de beleving van het gebruik van het platgoed door de zorgmedewerkers. Bij de beleving is de reden voor het gebruik van een bepaald soort platgoed een belangrijk aspect.

De enquêteresultaten zijn opgenomen in bijlage 15. De conclusies die op basis van de resultaten kunnen worden getrokken zijn uitgebreid weergegeven in bijlage 15. De verkorte conclusies en aanbevelingen worden gegeven in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

Met behulp van de enquêteresultaten is tevens bekeken of er een verband bestaat tussen de beleving van het gebruik en het werkelijke gebruik (geleverde aantallen) van het platgoed. De resultaten zijn gegeven in bijlage 16. De uitgebreide conclusies die op basis van de resultaten kunnen worden getrokken, zijn gegeven in bijlage 16. De verkorte conclusies worden gegeven in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

#### **Gebruik platgoed en verbruik incontinentiemateriaal**

Er is bekeken of er een verband bestaat tussen het gebruik van platgoed en het verbruik van incontinentiemateriaal. Het gebruik van bovenlakens, jersey hoeslakens en kophoeslakens is hierbij aan bod gekomen. Er is voor gekozen om de andere soorten platgoed niet mee te nemen in het onderzoek, omdat een hoog gebruik van deze soorten platgoed ook vele andere oorzaken kan hebben. De resultaten van het onderzoek zouden dan geen betrouwbaar beeld geven.

De onderzoeksanpak en de onderzoeksresultaten zijn beschreven in bijlage 17 en 18. De conclusies en aanbevelingen worden gegeven in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

**Linnenbeheersingsproject**

Wasserij Lips voert regelmatig bij organisaties het linnenbeheersingsproject uit. Dit project heeft als doel om het gebruik en de voorraden van het platgoed te verlagen. Medewerkers van Lips voeren deze projecten uit om service te bieden aan de klant. Tevens heeft Lips belang bij lage voorraden bij de zorginstellingen, omdat platgoed dat 'stil ligt' niets opbrengt. De klant betaalt immers de huur over het geretourneerde platgoed. Door de voorraden moet de wasserij meer platgoed aanschaffen, met hogere investeringen als gevolg. De omschrijving van het linnenbeheersingsproject is opgenomen in bijlage 19.

**3.4.4 Uitbesteden en eigen beheer**

In deze subparagraaf wordt het uitbesteden van de textielverzorging besproken. Eerst wordt ingegaan op het uitbesteden in het algemeen. Vervolgens wordt het uitbesteden toegepast op de textielverzorging voor Craeyenburch. Hierbij worden de organisatorische en personele consequenties besproken. Voor de financiële consequenties wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

**Uitbesteden in het algemeen**

Uitbesteden is "het laten uitvoeren van activiteiten door andere organisaties".<sup>28</sup>

Het nadenken over uitbesteden of in eigen beheer houden van een activiteit is belangrijk, omdat een onzorgvuldig besluit tot uitbesteden een organisatie in grote problemen kan brengen. Dit komt vooral doordat een éénmaal uitbestede activiteit niet zo eenvoudig meer teruggehaald kan worden.

Algemene motieven voor uitbesteding zijn:<sup>29</sup>

- Concentreren op de kerncompetenties (kennis en vaardigheden);
- Verwerven van kennis;  
De leverancier bezit kennis over en is gespecialiseerd in de activiteit.
- Besparen van kosten;  
Reduceren van de overheadkosten. Tevens kan de leverancier vaak goedkoper produceren in verband met de schaalgrootte.
- Verkrijgen van flexibiliteit;  
De toeleverancier biedt flexibiliteit. Bijvoorbeeld ten aanzien van de inzet van personeel.
- Beperken van risico's;  
De risico's die zich voordoen bij de activiteit kunnen afgewenteld worden op de leverancier.

Risico's van uitbesteding zijn:

- het besluit tot uitbesteding is onomkeerbaar;
- grote afhankelijkheid van de toeleverancier;
- kennis in de organisatie vermindert;
- consequenties voor het eigen personeel;
- beperkte bestuurbaarheid.

De risico's kunnen gereduceerd worden door een goede vertrouwensband tussen de toeleverancier en de uitbesteder. Een vertrouwensrelatie ontstaat door herhaalde samenwerking tussen de leverancier en de uitbesteder.

---

<sup>28</sup> Aarts, A.A.G. e.a.: Trends in uitbesteding, De praktijk in Nederland.

<sup>29</sup> Wit, B. de en Mol, M. en Drunen, E. van: Uitbesteden en toeleveren.

In verband met het reduceren van de risico's worden de volgende aandachtspunten genoemd die meegenomen dienen te worden bij de beslissing voor wel of niet uitbesteden.

- Blijft de prijs van de geleverde activiteit in de volgende periode even laag?
- Hoe staat de leveringsbetrouwbaarheid van de leverancier bekend?
- Levert de leverancier de gewenste kwaliteit?
- Wat zijn de effecten van uitbesteding op korte en lange termijn?
- Duidelijkheid over de doelstelling van uitbesteding.
- Onderzoek in hoeverre de beslissing tot uitbesteding wordt bekrachtigd door de cultuur van de organisatie.

#### **Uitbesteden van het reinigen van persoons- en instellingsgebonden goed**

Zoals beschreven in hoofdstuk 3 wordt een gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed uitbesteed aan Lips. Het grootste gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed wordt in de wasserij van Craeyenburch gereinigd.

Tijdens het onderzoek is bekeken of het uitbesteden van het reinigen van persoons- en instellingsgebonden goed de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch kan verhogen. Hierbij gaat het om het persoons- en instellingsgebonden goed dat in de huidige situatie in de wasserij van Craeyenburch gereinigd wordt. Het persoons- en instellingsgebonden goed dat in de huidige situatie wordt uitbesteed aan wasserij Lips, blijft uitbesteed, in verband met de aanschaf van professionele afwerkapparatuur voor overhemden, dekbedovertrekken e.d. en de benodigde ruimte voor deze apparatuur.

Voor het reinigen van persoons- en instellingsgebonden goed zijn er vier mogelijkheden:

1. door derden elders laten wassen;
2. door derden laten wassen op het terrein;
3. zelf wassen in eigen wasserij op het terrein;
4. zelf wassen in iedere woning.

Een voorwaarde voor de keuze van een optie is een snelle en goede afwerking van het persoons- en instellingsgebonden goed. Tevens dient het betrouwbaar en kwalitatief goed behandeld te worden.

De kwaliteit van de textielverzorging wordt steeds belangrijker. De cliënten dienen in de toekomst een eigen bijdrage voor de waskosten te betalen. De locatiemanagers krijgen op dit moment van ouders/ vertegenwoordigers te horen dat er meer eisen gesteld worden aan de kwaliteit als de cliënt de waskosten zelf moet betalen. Men wil dan bijvoorbeeld dat het persoonsgebonden goed gemangeld wordt.

Daarnaast dient rekening gehouden te worden met de emotionele lading die cliënten met het persoonsgebonden goed kunnen hebben. Tevens is betrouwbaarheid bij het nakomen van afspraken ten aanzien van de aflevering van het schone textiel een belangrijk criterium. Flexibiliteit en een korte doorlooptijd zijn gewenst.

In tabel 2 en 3 worden de organisatorische en personele consequenties van de vier opties weergegeven.<sup>30</sup> In de tabellen worden criteria gegeven. De criteria zijn beoordeeld, zodat duidelijk wordt wat voor- en nadelen kunnen zijn van de desbetreffende optie. De beoordeling is gegeven vanuit het oogpunt van het management van het facilitair bedrijf.

De financiële consequenties worden gegeven in hoofdstuk 4. De conclusies en aanbevelingen ten aanzien van de vier opties zijn gegeven in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

---

<sup>30</sup> Gedeeltelijk gebaseerd op adviesrapport: Stel, J.W.: Een nieuwe wasserette?

| Criteria                                           | Optie 1:<br>Door derden<br>elders laten<br>wassen | Optie 2:<br>Door derden<br>laten wassen<br>op het terrein | Optie 3:<br>Zelf wassen<br>in eigen<br>wasserij op<br>het terrein | Optie 4:<br>Zelf wassen<br>in iedere<br>woning |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ▪ Doorlooptijd <sup>1)</sup>                       | -                                                 | +                                                         | +                                                                 | ++ *                                           |
| ▪ Flexibiliteit                                    | -                                                 | +                                                         | +                                                                 | ++                                             |
| ▪ Opsporing niet-gemerkte artikelen <sup>2)</sup>  | - -                                               | +                                                         | +                                                                 | ++                                             |
| ▪ Logistiek <sup>3)</sup>                          | -                                                 | ++                                                        | ++                                                                | ++                                             |
| ▪ Distributie <sup>4)</sup>                        | ? **                                              | ?                                                         | ?                                                                 | ++                                             |
| ▪ Kwaliteit reiniging textiel                      | +                                                 | +                                                         | +                                                                 | + *                                            |
| ▪ Kwaliteit afwerking textiel                      | +                                                 | ?                                                         | ?                                                                 | ? *                                            |
| ▪ Kwaliteitscontrole                               | - -                                               | +                                                         | +                                                                 | + *                                            |
| ▪ Knowhow <sup>5)</sup>                            | ++                                                | ++                                                        | ?                                                                 | ? *                                            |
| ▪ Verantwoordelijkheid <sup>6)</sup>               | ++***                                             | ++***                                                     | ?                                                                 | ++****                                         |
| ▪ Leveringsbetrouwbaarheid                         | +                                                 | +                                                         | +                                                                 | +                                              |
| ▪ Inzetbaarheid cliënten                           | - -                                               | - -                                                       | ?                                                                 | + *****                                        |
| ▪ Contractbeheer <sup>7)</sup>                     | ?                                                 | ?                                                         | +                                                                 | +                                              |
| ▪ Combinatie wasserij/<br>linnenkamer en naaikamer | - -                                               | ++                                                        | ++                                                                | - -                                            |
| ▪ Visie op de zorg <sup>8)</sup>                   | - -                                               | - -                                                       | - -                                                               | ++                                             |

Tabel 2. De organisatorische consequenties van de vier opties

**Legenda**

++ = zeer goed; + = goed; ? = redelijk; - = matig; - - = slecht

- 1) De tijd waarin het vuile p.i.g.g. opgehaald wordt en hetzelfde p.i.g.g. schoon geretourneerd wordt aan de woning.
- 2) De mate waarin het niet-gemerkte p.i.g.g. terug gevonden kan worden.
- 3) De tijd die besteed dient te worden aan logistieke handelingen buiten het terrein van Craeyenburch.
- 4) De tijd die de medewerkers van de Logistieke Dienst van Craeyenburch dienen te besteden aan de distributie van het p.i.g.g. naar de woningen van Craeyenburch.
- 5) De knowhow van de textielverzorging van het p.i.g.g.
- 6) De mate waarin het management van Craeyenburch verantwoordelijk is voor de textielverzorging van het p.i.g.g.
- 7) De tijd die besteed dient te worden aan contractbeheer.
- 8) De mate waarin de optie aansluit op de visie op de zorg (het creëren van een thuissituatie).

\* afhankelijk van de huishoudelijk medewerker

\*\* als wasserij Lips het persoons- en instellingsgebonden goed niet bij de woningen aflevert

\*\*\* ligt bij derden

\*\*\*\* ligt bij de woningen

\*\*\*\*\* afhankelijk van het niveau in de woning

| Criteria                                           | Optie 1:<br>Door derden<br>elders laten<br>wassen | Optie 2:<br>Door derden<br>laten<br>wassen op<br>het terrein | Optie 3:<br>Zelf wassen<br>in eigen<br>wasserij op<br>het terrein | Optie 4:<br>Zelf wassen<br>in iedere<br>woning |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ▪ <i>Personeelsproblemen</i> <sup>1)</sup>         | ++ *                                              | ++ *                                                         | -                                                                 | ? **                                           |
| ▪ <i>Ziekteverzuim</i> <sup>2)</sup>               | ++ *                                              | ++ *                                                         | - -                                                               | + **                                           |
| ▪ <i>Inspanning management</i> <sup>3)</sup>       | +                                                 | +                                                            | -                                                                 | + **                                           |
| ▪ <i>Personeel wasserij</i> <sup>4)</sup>          | ++                                                | +                                                            | - -                                                               | ++                                             |
| ▪ <i>Personeel linnenkamer</i> <sup>5)</sup>       | ++ ***                                            | +                                                            | - -                                                               | +                                              |
| ▪ <i>Personeel naaikamer</i> <sup>6)</sup>         | - - ****                                          | - -                                                          | - -                                                               | - -                                            |
| ▪ <i>Personeel Logistieke Dienst</i> <sup>7)</sup> | - - *****                                         | - -                                                          | - -                                                               | ++                                             |

Tabel 3. De personele consequenties van de vier opties

**Legenda**

++ = zeer goed; + = goed; ? = redelijk; - = matig; - - = slecht

- 1) De tijd die binnen het facilitair bedrijf van Craeyenburch besteed dient te worden aan eventuele problemen met personeel.
- 2) De mate waarin het management van het facilitair bedrijf van Craeyenburch het risico van ziekteverzuim heeft.
- 3) Tijd die de managers binnen het facilitair bedrijf van Craeyenburch dienen te besteden aan de verzorging van het p.i.g.g.
- 4) De mate waarin personeel voor de wasserij nodig is.
- 5) De mate waarin personeel voor de linnenkamer nodig is.
- 6) De mate waarin personeel voor de naaikamer nodig is.
- 7) De mate waarin personeel voor de Logistieke Dienst nodig is.

\* wordt overgedragen aan derden

\*\* wordt overgedragen aan de woningen

\*\*\* als wasserij Lips het p.i.g.g. per woning sorteert

\*\*\*\* personeel blijft nodig, omdat wasserij Lips geen verstelwerkzaamheden e.d. verricht

\*\*\*\*\* als Lips het persoons- en instellingsgebonden goed niet bij de woningen aflevert

## 4 Financiën

In dit hoofdstuk worden de financiën van de textielverzorging besproken.

In de eerste paragraaf worden de huidige kosten (van de textielverzorging) voor Craeyenburch globaal besproken.

In de tweede paragraaf worden de financiële consequenties van de vier opties, die besproken zijn in paragraaf 3.4.4., gegeven.

In de derde paragraaf worden de begrotingen ten aanzien van de linnendienst toegelicht. Tenslotte wordt het budgetteren van de kosten voor het verzorgen van het platgoed besproken.

### 4.1 Huidige kosten

In deze paragraaf wordt ingegaan op de kosten voor het facilitair bedrijf van Ipse. Daarna worden de kosten voor wasserij Lips gegeven. Vervolgens worden de kosten voor de wasapparatuur in de woningen beschreven.

#### Facilitair bedrijf

Het doel van het facilitair bedrijf van Ipse is 'het zorgdragen voor een optimale facilitaire dienstverlening...'. Hierbij zijn onder andere de kosten belangrijk.

De totaal begrote bedragen voor Ipse, het facilitair bedrijf van Ipse en de linnendienst van Craeyenburch worden in tabel 4 gegeven.

| Wasserij/<br>linnenvoorziening | Facilitair Bedrijf | Stichting Ipse |
|--------------------------------|--------------------|----------------|
| € 736.270                      | € 8.335.529        | € 80.444.000   |

Tabel 4. De begrote kosten uit de begroting van Ipse (2003)

De bedragen geven de begrote kosten voor 2003 weer. De opbrengsten zijn niet in deze bedragen opgenomen.

De begrote kosten voor het facilitair bedrijf van Ipse bepalen circa 10% van de begroting van alle kosten van Stichting Ipse. De kosten van het facilitair bedrijf hebben een aanzienlijke invloed op de kosten voor de gehele stichting. Als daarentegen het aandeel van de kosten voor de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch in verband met de kosten voor de hele stichting wordt bekeken, hebben deze kosten weinig invloed op de totale kosten. Deze kostenplaats bepaalt namelijk maar 0,9% van de totale kosten van de stichting.

De begroting van het facilitair bedrijf is als volgt onderverdeeld:

- De loonkosten (33,2%)
- De materiele kosten (66,8%)
  1. Energiekosten (14,6%)
  2. Voedingsmiddelen (12,1%)
  3. Textiel- en waskosten (6,9%)
  4. Onderhoud installaties (6,4%)

De percentages geven het percentage van de totaal begrote kosten voor het facilitair bedrijf weer.

In de literatuur wordt vermeld dat “naast de kosten voor de voeding, het textielbeheer in de zorgsector vaak één van de grootste kostenposten binnen de facilitaire dienst is.”<sup>31</sup>

Dit geldt ook voor Ipse, want binnen de categorie materiële kosten staan de textiel- en waskosten op de derde plaats.

De begrote kosten voor de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch zijn hoger dan de begrote kosten voor de textiel- en waskosten voor Ipse. Dit wordt veroorzaakt doordat in de begroting voor de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch ook personeelskosten en dergelijke zijn opgenomen.

### Kosten wasserij Lips

Zoals vermeld in hoofdstuk 3, reinigt wasserij Lips het platgoed en een gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed. Daarnaast huurt Craeyenburch platgoed bij deze wasserij.

De kosten voor wasserij Lips zullen bij de keuze van één van de vier opties ongeveer hetzelfde blijven. Het reinigen van het platgoed en een gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed blijft uitbesteed, in verband met de aanschaf van professionele afwerkapparatuur die nodig is voor het afwerken van overhemden, dekbedovertrekken en dergelijke. Tevens is de ruimte voor deze apparatuur niet beschikbaar in de linnenkamer of wasserij.

In onderstaande tabel worden de kosten voor wasserij Lips (2003) gegeven. De kosten zijn in euro's en inclusief 19% BTW. De BTW kan in de gezondheidszorg niet afgedragen worden.

| Soort textiel            | Kosten in 2003 | % van het totaal (2003) |
|--------------------------|----------------|-------------------------|
| <i>P.i.g.g.</i>          | 92.739         | 24 %                    |
| <i>Platgoed</i>          | 286.324        | 75 %                    |
| <i>Logistieke kosten</i> | 4.626          | 1 %                     |
| <b>Totaal</b>            | <b>383.689</b> | <b>100 %</b>            |

Tabel 5. Verdeling van de kosten voor wasserij Lips

In de tabel worden de totaalbedragen gegeven. De onderverdeling van de kosten wordt besproken in bijlage 20. In bijlage 21 wordt kort beschreven hoe de kosten voor de wasserij berekend worden.

Bij het persoons- en instellingsgebonden goed dient bedacht te worden dat dit een gedeelte is van de kosten voor het persoons- en instellingsgebonden goed. Het grootste gedeelte wordt immers bij de wasserij van Craeyenburch gereinigd.

De wasserij stelt jaarlijks prijsstijgingen op. Hierover worden jaarlijks afspraken gemaakt met Ipse. De prijsstijgingen worden gebaseerd op de verwachte kosten en de CAO linnenverhuur en wasserijbedrijven. Een aantal jaren geleden had de Nederlandse Vereniging van linnenverhuur en Wasserijbedrijven (NVW) invloed op de prijzen. Door toezicht van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) is dit niet meer het geval.

### Kosten voor de wasapparatuur in de woningen

In alle woningen van Craeyenburch staan wasmachines en drogers.

Bij iedere optie (zie paragraaf 3.4.4.) blijven de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de wasapparatuur aanwezig, want er dient namelijk een wasmachine en een droger in de woning te staan. De woningen reinigen diverse soorten textiel regelmatig zelf. De afschrijvingen en de onderhoudskosten blijven ongeveer gelijk aan de kosten in de huidige situatie. Dus de keuze van een optie heeft geen invloed op deze bedragen.

<sup>31</sup> Boer. B. de: Facilitaire Diensten.

De afschrijvingen en onderhoudskosten zijn berekend, zodat duidelijk wordt wat er geïnvesteerd wordt in de wasmachines en de drogers in de woningen van Craeyenburch. De berekening van de kosten is gegeven in bijlage 27.

De afschrijvingen voor de wasapparatuur bedragen circa 35.000 euro per jaar. De onderhoudskosten voor de wasmachines en drogers zijn in totaal circa 20.000 euro per jaar.

#### **4.2 Financiële consequenties van de vier opties**

De financiële consequenties van de vier opties worden beschreven. Eerst worden de kosten van de vier opties gegeven en toegelicht. Vervolgens worden de financiële consequenties per optie gegeven in een tabel. De conclusies die hieruit getrokken kunnen worden, worden beschreven in het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen'.

##### **Optie 1: Door derden elders laten wassen**

De prijs van het textielproduct dat afgeleverd wordt door de wasserij wordt bepaald door de volgende aspecten:<sup>32</sup>

- de wijze waarop het textielproduct moet worden behandeld;
- de wijze waarop het textielproduct wordt aangeleverd;
- de diversiteit van de textielproducten (kwaliteit en kwantiteit);
- de afwerking van de producten (vouwen, hangend aanleveren);
- de wijze van aflevering: in bulk of per locatie/ afdeling;
- het (management)informatiesysteem dat geleverd wordt;
- de automatiseringsgraad van de wasserij;
- de schaalgrootte van de wasserij.

Deze aspecten hebben invloed op de kosten voor het uitbesteden van het reinigen van het persoons- en instellingsgebonden goed. Als men bij Craeyenburch wil uitbesteden dient eerst nagedacht te worden over de invulling van deze aspecten. Aangezien er geen duidelijkheid is over de wijze van uitbesteden, wordt uitgegaan van de volgende situatie. Deze activiteiten zijn grotendeels gebaseerd op de huidige situatie, zie paragraaf 3.4.

- Het persoons- en instellingsgebonden goed wordt in de wasserij van Lips afgewerkt (gemangeld). Bij de wasserij van Craeyenburch wordt het textiel niet gemangeld. Bij de kosten dient bedacht te worden dat er een verschil is in de afwerkkwaliteit van het textiel.
- Het persoons- en instellingsgebonden goed wordt door wasserij Lips in bulk aangeleverd. De distributie ervan op het terrein van Craeyenburch verzorgt de Logistieke Dienst van Craeyenburch.
- Het persoons- en instellingsgebonden goed wordt afgeleverd volgens de standaardkwaliteit van de wasserij.
- Er wordt 3666 kilogram vuil persoons- en instellingsgebonden goed per week geleverd bij de wasserij van Craeyenburch, zie bijlage 22. Dit is circa 190.600 kilogram per jaar, waarvan circa 36.000 kilogram<sup>33</sup> naar wasserij Lips gaat. Er wordt dus circa 154.600 kilogram per jaar in de wasserij van Craeyenburch verzorgd.
- De afwerkkwaliteit van het persoons- en instellingsgebonden goed is hetzelfde als in de huidige situatie, zie draaiboek Lips.

---

<sup>32</sup> Boer. B. de: Facilitaire Diensten.

<sup>33</sup> Gebaseerd op het kostenoverzicht van wasserij Lips.

Met behulp van deze gegevens zijn de kosten voor optie één globaal berekend. De berekeningen worden toegelicht in bijlage 23. De kosten worden gegeven in tabel 6.

Bij optie één dient tevens een keuze gemaakt te worden ten aanzien van de verstelwerkzaamheden van het persoonsgebonden goed. De kosten voor de huidige naaikamer zijn berekend. Deze gegevens kunnen eventueel vergeleken worden met de kosten van derden. Het kostenoverzicht van de naaikamer is opgenomen in bijlage 24.

#### **Optie 2: Door derden laten wassen op het eigen terrein**

In de praktijk blijkt dat door wasserij Lips geen offerte aangeboden kan worden voor deze optie. De reden hiervoor is dat een offerte van het beheren van een wasserette/ linnenkamer op locatie altijd voorafgegaan wordt door een bedrijfskundig onderzoek. Dit onderzoek bestaat uit een inventarisatie van de huidige dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Aan de hand van deze inventarisatie en de wensen van de instelling wordt een dienstverleningsvoorstel en een exploitatievoorstel opgesteld. Het exploitatievoorstel geldt dan als offerte.

Het onderzoek vooraf is van groot belang, omdat hierin precies geïnventariseerd wordt wat het aanbod van het wasgoed is en welke dienstverlening hieromheen wenselijk is. Met behulp van deze gegevens worden machines, hulpmiddelen en personeel ingezet. Voorbeelden van inventarisaties zijn gegeven in bijlage 25.

Voor het onderzoek vraagt wasserij Lips een vergoeding. De vergoeding is afhankelijk van het aantal bedden en de aard van de instelling. Als de instelling besluit om de dienstverlening op locatie uit te laten voeren door wasserij Lips dan wordt het bedrag gecrediteerd. De vergoeding bedraagt ongeveer 2.500 euro voor ongeveer 400 bedden. Dit is een globale prijs. De wasserij heeft gemeld dat deze kosten nader af te stemmen zijn.<sup>34</sup> De kosten voor optie twee worden dus niet gegeven in tabel 6.

Wasserij Lips spreekt jaarlijks een aanneemsom af met de desbetreffende organisatie. In de aanneemsom zijn alle kosten opgenomen, zoals personeelskosten. De kosten staan dus voor één jaar vast.

Bij deze optie neemt wasserij Lips altijd één eerste medewerker linnendienst in vaste dienst. Deze stuurt de medewerkers van de linnendienst aan. Een projectmanager van wasserij Lips geeft vervolgens leiding aan de eerste medewerker. De projectmanager is dus niet fulltime aanwezig.

Bij deze optie blijven de kosten voor de wasserij van Craeyenburch bestaan (zie kosten bij optie drie), met uitzondering van de afschrijvingen, onderhoudskosten en directe personeelskosten. Deze kosten zijn voor wasserij Lips. Er ontstaan indirecte kosten voor het extern toezicht en management.

---

<sup>34</sup> Projectmanager wasserij Lips

**Optie 3: Zelf wassen in eigen wasserij op het terrein**

Er is een kostenoverzicht opgesteld voor de wasserij van Craeyenburch. De volgende kosten zijn berekend:

- waskosten: elektriciteit, water;
- droogkosten: elektriciteit;
- overige energiekosten: waterbelasting, vastrecht water, energielasting, vastrecht elektriciteit;
- afschrijvingen: wasmachines, drogers en overige inventaris;
- onderhoudskosten: wasmachines en drogers;
- materiaalkosten: plastic waszakken;
- distributiekosten: distributie van het platgoed en het persoons- en instellingsgebonden goed;
- overige kosten: het beheerscontract van de wasserij;
- personeelskosten: personeel van de wasserij / linnenkamer van Craeyenburch.

De kosten zijn gebaseerd op gegevens uit 2003. Het kostenoverzicht is opgenomen in bijlage 26. In deze bijlage wordt de berekening van de kosten ook toegelicht. Door middel van deze toelichting wordt duidelijk welke kosten zijn berekend en op welke wijze de berekeningen zijn uitgevoerd.

De kosten voor optie drie worden gegeven in tabel 6.

**Optie 4: Zelf wassen in iedere woning**

De kosten voor optie vier zijn globaal berekend. De berekeningen worden gegeven in bijlage 27. De kosten zijn weergegeven in tabel 6.

In onderstaande tabel worden de kosten voor drie opties gegeven. De bedragen zijn in euro's en inclusief BTW.

|                            | <b>Optie 1</b>       | <b>Optie 3</b> | <b>Optie 4</b> |
|----------------------------|----------------------|----------------|----------------|
| Personeelskosten           | -                    | 132.185        | 174.000        |
| Kosten distributie         | 34.320 <sup>35</sup> | 34.320         | -              |
| Kosten logistiek           | 8.300                | -              | -              |
| Waskosten                  | -                    | 16.272         | 7.900          |
| Droogkosten                | -                    | 13.022         | 6.200          |
| Overige energiekosten      | -                    | 3.378          | 2.450          |
| Afschrijvingen             | -                    | 14.973         | -              |
| Onderhoudskosten           | -                    | 7.010          | -              |
| Materialen                 | -                    | 6.000          | -              |
| Overige kosten             | -                    | 1.620          | -              |
| Waskosten externe wasserij | 662.500              | -              | -              |
| <b>Totale kosten</b>       | <b>705.120</b>       | <b>228.780</b> | <b>190.550</b> |

Tabel 6. De kosten van drie opties (kosten per jaar)

De kosten voor de distributie bevatten ook de kosten voor het distribueren van het platgoed. Deze kosten kunnen niet los van elkaar gezien worden, omdat de distributie van platgoed en persoons- en instellingsgebonden goed wordt gecombineerd.

Bij optie vier zijn de afschrijvingen en onderhoudskosten niet vermeld. Dit is beschreven in paragraaf 4.1.

<sup>35</sup> Als personeel van de Logistieke Dienst van Craeyenburch het textiel distribueert.

Bij een beslissing tot uitbesteding dienen de vermijdbare kosten meegenomen te worden. Vermijdbare kosten zijn kosten die vervallen als de organisatie besluit een onderdeel, een product, een productgroep of een divisie af te stoten.<sup>36</sup>

In onderstaande tabel worden de vermijdbare kosten gegeven. De bedragen zijn in euro's en inclusief BTW. In de tabel zijn optie één en vier vergeleken met optie drie.

| Vermijdbare kosten               | Optie 1        | Optie 4         |
|----------------------------------|----------------|-----------------|
| Personeelskosten                 | 132.185        | 132.185         |
| Kosten distributie               | -              | 34.320          |
| Waskosten                        | 16.272         | 16.272          |
| Droogkosten                      | 13.022         | 13.022          |
| Overige energiekosten            | 3.378          | 3.378           |
| Afschrijvingen                   | 14.973         | 14.973          |
| Onderhoudskosten                 | 7.010          | 7.010           |
| Materialen                       | -              | 6.000           |
| Overige kosten                   | -              | -               |
| <b>Totale kosten optie</b>       | <b>705.120</b> | <b>190.550</b>  |
| <b>Totaal vermijdbare kosten</b> | <b>186.840</b> | <b>227.160</b>  |
|                                  | <b>518.280</b> | <b>- 36.610</b> |

Tabel 7. Vergelijking van de kosten van drie opties

Uit de tabel blijkt dat de kosten voor optie één circa 518.000 euro hoger zijn dan de kosten voor optie drie. De kosten voor optie vier zijn daarentegen circa 36.000 euro lager dan de kosten voor optie drie.

In tabel 8 worden de financiële consequenties per optie gegeven. Hierbij wordt aangegeven welke directe kosten verbonden zijn aan de desbetreffende optie.

| Directe kosten                      | Optie 1:<br>Door derden<br>elders laten<br>wassen | Optie 2:<br>Door derden<br>laten<br>wassen op<br>het terrein | Optie 3: Zelf<br>wassen in<br>eigen<br>wasserij op<br>het terrein | Optie 4: Zelf<br>wassen in<br>iedere<br>woning |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ▪ <i>Personeelskosten</i>           | -                                                 | -                                                            | +                                                                 | + *                                            |
| ▪ <i>Ziekteverzuim</i>              | -                                                 | -                                                            | +                                                                 | + *                                            |
| ▪ <i>Logistiek</i> <sup>1)</sup>    | +                                                 | -                                                            | -                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>Distributie</i> <sup>2)</sup>  | +                                                 | +                                                            | +                                                                 | +                                              |
| ▪ <i>Energiekosten</i>              | -                                                 | +                                                            | +                                                                 | +                                              |
| ▪ <i>Water</i>                      | -                                                 | +                                                            | +                                                                 | +                                              |
| ▪ <i>Aanschaf machines</i>          | -                                                 | -                                                            | +                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>Afschrijvingen machines</i>    | -                                                 | -                                                            | +                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>Onderhoudskosten machines</i>  | -                                                 | -                                                            | +                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>Afschrijvingen gebouw</i>      | -                                                 | +                                                            | +                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>Waszakken</i>                  | +                                                 | +                                                            | +                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>Waskosten externe wasserij</i> | +                                                 | -                                                            | -                                                                 | -                                              |
| ▪ <i>BTW</i> <sup>3)</sup>          | +                                                 | +                                                            | -                                                                 | -                                              |

Tabel 8. De financiële consequenties van de vier opties

#### Legenda

+ = directe kosten tot gevolg; - = geen directe kosten tot gevolg

- 1) Kosten voor logistieke handelingen buiten het terrein van Craeyenburch.
- 2) Kosten voor de distributie van het persoons- en instellingsgebonden goed naar de woningen op het terrein van Craeyenburch.
- 3) 19% BTW over diensten van derden. BTW over de goederen wordt bij iedere optie betaald.

\* huishoudelijk personeel

<sup>36</sup> Atkinson, A.A. e.a.: Moderne Management Accounting.

### 4.3 Budgetteren

Het budgetteren wordt besproken, omdat het kan bijdragen aan de efficiency van het kostenbeheer van de textielverzorging.

Een budget is een kwantitatief overzicht van de in- en uitgaande geldstromen waarmee organisatiedoelstellingen worden gerealiseerd. Budgettering is het proces waarbinnen budgetten worden opgesteld.<sup>37</sup>

Budgettering dient als een communicatiemiddel waarmee de korte-termijndoelstellingen van de organisatie aan de medewerkers worden gecommuniceerd. Daarnaast is het een coördinatiemiddel voor de activiteiten die zich afspelen in de organisatie. Tevens kunnen potentiële problemen met behulp van budgettering op tijd opgemerkt en opgelost worden, doordat bij het budgetteren de onderlinge operationele processen aan elkaar gerelateerd worden. Tevens maken de budgetten uiteindelijk inzichtelijk wat het verschil is tussen de werkelijke en de verwachte resultaten. Een budget wordt ook vaak gebruikt voor prestatiemeting en gedragsbeïnvloeding en -beheersing.

Zeer algemeen kan gesteld worden dat een begroting een opstelling is van verwachte financiële gevolgen van een plan voor een bepaald project of over een bepaalde periode. Indien de begroting naast een prognose ook een taakstelling wordt, wordt gesproken van een budget.

#### 4.3.1 Begrotingen bij Ipse

Bij Ipse regelt de afdeling Planning & Control de begrotingen. De Planning beslist over de activiteiten en middelen om de doelstelling van een organisatie te realiseren. Control gaat na of de uitvoering van de geplande activiteiten effectief en efficiënt verloopt. Een medewerker van Control vergelijkt dus de feitelijke uitkomsten met de planning en op basis daarvan kunnen activiteiten eventueel bijgestuurd worden.<sup>38</sup>

Bij Ipse worden de begrotingen één keer per jaar opgesteld (periodiek budgetteren). Bij het vaststellen van de begroting zijn de directieraad, de (divisie)managers, locatiehoofden/ afdeling managers en de controller betrokken. De begrotingen worden opgesteld in een gezamenlijk besluitvormingsproces dat van alle betrokkenen instemming vraagt met betrekking tot de doelstellingen (participatieve budgettering). Ipse heeft als beleidsuitgangspunt dat alleen die kosten die decentraal te beïnvloeden zijn onder verantwoordelijkheid van het lokale management gesteld worden. Voor niet lokaal te beïnvloeden kosten zijn centrale budgethouders aangesteld.<sup>39</sup>

#### 4.3.2 Begroting voor het facilitair bedrijf

Het belang van budgettering voor facilitaire afdelingen in een organisatie neemt toe. Beheersing van de verschillende voorzieningen is noodzakelijk om tot een efficiënt en effectief gebruik hiervan te komen.

Procesbeheersing kan als volgt uitgevoerd worden:

1. Het opstellen van een budget;
2. Het meten van de werkelijke kosten en opbrengsten en het toetsen hiervan aan het budget;
3. Op grond van de gevonden afwijkingen het proces of het budget bijstellen<sup>40</sup>.

---

<sup>37</sup> Atkinson, A.A. e.a.: Moderne Management Accounting.

<sup>38</sup> Boer, P. de e.a.: Basisboek Bedrijfseconomie.

<sup>39</sup> Begroting Ipse 2004

De begrotingen voor het facilitair bedrijf worden door de divisiecontroller in overleg met de divisiemanager vastgesteld. De controller geeft aan of de hoogte van het budget veranderd is ten aanzien van het jaar er voor.

De divisiecontroller doet een voorstel en de divisiemanager gaat vervolgens akkoord of geeft een tegenvoorstel. De bestuurder van Ipse bepaalt uiteindelijk welke hoogte van het budget wordt toegewezen.

De begrotingen worden gebaseerd op de gegevens uit het voorgaande jaar. Tevens worden de verwachtingen voor de toekomst meegenomen, zoals bezuinigingen bij de overheid. De overheid bepaalt immers het budget dat Ipse via de AWBZ krijgt.

Voor het opstellen van de begroting voor de linnendienst geldt hetzelfde proces als is beschreven bij de begrotingen voor het facilitair bedrijf.

Het opstellen van de begroting voor de linnendienst wordt hieronder toegelicht.

In de negende maand van het lopende begrotingsjaar wordt bekeken of de gemaakte kosten niet meer bedragen dan 9/12 deel van de begroting. Met behulp van deze gegevens wordt de begroting voor het volgende begrotingsjaar bijgesteld. Zijn de gemaakte kosten hoger dan wordt de begroting voor volgend jaar hoger gesteld. Zijn de gemaakte kosten lager dan wordt de begroting voor volgend jaar lager gesteld. Tevens worden de verwachtingen voor het komende jaar bepaald. Bijvoorbeeld een toename in het aantal cliënten en de prijsstijgingen bij wasserij Lips. De wasserij kondigt het percentage verhoging ruim voor 1 januari van het volgende jaar aan.

De personeelskosten worden gebaseerd op het aantal fulltime eenheden (fte's). In de praktijk blijkt dat er qua personeelskosten onderling geschoven wordt binnen het facilitair bedrijf. Het totaal aantal fte's blijft dan gelijk voor de hoofdbudgethouder, maar de fte's worden op een andere kostenplaats geboekt.

Bij Ipse is het facilitair bedrijf een hoofdbudgethouder. De begroting voor de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch (kostenplaats 4920) is ondergebracht in de begroting van het facilitair bedrijf. De manager van het facilitair bedrijf is verantwoordelijk voor de kosten van de textielverzorging van Craeyenburch.

#### **Begroting wasserij/ linnenvoorziening**

Kostenplaats 4920 geeft de toerekenbare kosten weer van de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch, zoals personeelskosten en kosten voor de wasbenodigdheden.

Energiekosten bijvoorbeeld zijn niet direct toerekenbaar en zijn niet opgenomen in de begroting.

De totaal begrote bedragen voor kostenplaats 4920 vanaf 2000 zijn gegeven in tabel 9.

|             | Begroting | Realisatie | % realisatie van begroting |
|-------------|-----------|------------|----------------------------|
| <b>2000</b> | € 779.288 | € 731.573  | 93,9%                      |
| <b>2001</b> | € 776.216 | € 649.320  | 83,7%                      |
| <b>2002</b> | € 714.418 | € 664.171  | 93,0%                      |
| <b>2003</b> | € 736.270 | € 610.104  | 82,9%                      |
| <b>2004</b> | € 647.697 | -          | -                          |

Tabel 9. Begroting en realisatie van kostenplaats 4920

In de kolom 'realisatie' staat het bedrag dat aan het einde van het jaar op de kostenpost is geboekt. Dit is dus het bedrag dat in het betreffende jaar is uitgegeven.

In de rechterkolom is aangegeven welk percentage van de begroting in het desbetreffende jaar is uitgegeven.

<sup>40</sup> Blazer, J. en Janssen, L.: Facility Management. Methode voor beheersen van facilitair proces.

De begrotingen voor de wasserij/linnenvoorziening zijn vanaf 2000 niet overschreden. De begrotingen schommelen. De schommelingen worden verklaard in bijlage 28.

Bij de begroting voor de kostenplaats van de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch van 2004 is men uitgegaan van een afname van de kosten, zie tabel 9. De afname van de begroting wordt veroorzaakt door de begrote bedragen van twee grootboekrekeningen:

1. De grootboekrekening 'waskosten door derden' is afgenomen met 30.000 euro ten aanzien van de begroting van 2003, zie tabel 10. Met 'waskosten door derden' worden de kosten voor wasserij Lips bedoeld.
2. De grootboekrekening 'wasbenodigdheden' is afgenomen met 25.000 euro ten aanzien van 2003. Met 'wasbenodigdheden' worden onder andere de wasmiddelen bedoeld die in de wasserij van Craeyenburch gebruikt worden.

#### Begroting 'waskosten door derden'

Hieronder worden de bedragen weergegeven van de grootboekrekening 'waskosten door derden' op de kostenplaats van de wasserij/ linnenvoorziening (4920). Dit zijn de begrote kosten voor wasserij Lips.

|      | Begroting | Realisatie | % realisatie van begroting |
|------|-----------|------------|----------------------------|
| 2000 | € 499.158 | € 457.041  | 91,6%                      |
| 2001 | € 537.276 | € 419.994  | 78,2%                      |
| 2002 | € 479.646 | € 418.433  | 87,2%                      |
| 2003 | € 480.000 | € 392.595  | 81,8%                      |
| 2004 | € 450.000 | -          | -                          |

Tabel 10. Begroting en realisatie van 'waskosten door derden'

De begrotingen zijn vanaf 2000 niet overschreden. De begrotingen schommelen.

Verklaringen hiervoor zijn gegeven in bijlage 29.

De kosten voor Lips nemen jaarlijks af, zie kolom 'realisatie' in tabel 10. De kosten in 2003 zijn afgenomen ten opzichte van 2002, doordat de kosten voor het linnenverhuur en het reinigen van persoonsgebonden goed zijn afgenomen.

#### 4.3.3 Budgetten voor de woningen

De woningen bij Craeyenburch en de bijbehorende woningen in Ypenburg en Nootdorp krijgen een budget per activiteit in de woning. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een budget voor de voeding, een budget voor de individuele bewoner, een huishoudelijk budget en een personeelsbudget.

Iedere woning heeft een locatiemanager. De locatiemanager beheert de budgetten en de bewonersgelden en is hiervoor eindverantwoordelijk. De locatiemanager krijgt alle budgetten die beïnvloedbaar zijn.

De meeste budgetten worden per cliënt gegeven, zoals het budget voor de voeding. Er is een gemiddeld budget vastgesteld per cliënt. Hierbij is niet rechtstreeks een verschil gemaakt per niveau van de cliënt. Per cliënt wordt bekeken of deze iets extra's nodig heeft, zoals dieetvoeding. Dit krijgt de cliënt er dan extra bij.

#### Budget voor de waskosten

Om het kostenbeheer ten aanzien van het platgoed te verbeteren, is het toekennen van een budget voor de waskosten van het platgoed per woning een optie. Dit onderwerp is besproken met drie medewerkers van Ipse: een medewerkster van Planning & Control en twee locatiemanagers. De interviewverslagen zijn opgenomen in bijlage 30.

Volgens de controller is een budget voor de waskosten van het platgoed per woning reëel. Uit kosten oogpunt is dit een goed initiatief. Om het administratief uit te kunnen voeren is het noodzakelijk dat er een manier is om per woning vast te stellen hoeveel platgoed er gebruikt wordt.

De locatiemanagers vinden een budget voor de waskosten niet realistisch. De locatiemanagers verwachten dat een budget per woning geen efficiency/ kostenbesparing tot gevolg zal hebben. Als voordeel wordt genoemd dat het bewustzijn van de waskosten van het platgoed wordt bevorderd.

De locatiemanager noemt als nadeel dat het aantal administratieve taken toeneemt. Tevens vraagt ze zich af wat er gebeurt als het budget voor het einde van het jaar op is.

Beide locatiemanagers verwachten dat de zorgmedewerkers niet minder platgoed zullen gebruiken als de kosten bekend zijn. Er dient voortdurend op het gebruik gewezen te worden, anders vervaagt het gedrag snel.

## Conclusies en aanbevelingen

De eerste drie subprobleemstellingen (zie blz. 9) worden beantwoord in de conclusies. De vierde subprobleemstelling wordt beantwoord bij de ‘aanbevelingen’. De vijfde subprobleemstelling wordt beantwoord in het hoofdstuk ‘Implementatie’.

De conclusies geven antwoord op de probleemstelling:

*“Op basis van welke maatregelen kan de efficiency van de textielverzorging voor gehandicapteninstelling Craeyenburch worden verhoogd en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”*

### Conclusies

Bij de textielverzorging van Craeyenburch wordt een onderscheid gemaakt in persoons- en instellingsgebonden goed en platgoed. In de wasserij van Craeyenburch wordt het persoons- en instellingsgebonden goed verzorgd. Het platgoed en een gedeelte van het persoons- en instellingsgebonden goed wordt door wasserij Lips verzorgd. Verstelwerkzaamheden worden uitgevoerd in de naaikamer van Craeyenburch.

De *logistiek van de textielverzorging* verloopt volgens een cyclus, omdat textiel een gebruiksartikel is en dus meerdere malen gebruikt kan worden. De distributie van het persoons- en instellingsgebonden goed en het platgoed naar de woningen van Craeyenburch wordt verzorgd door de Logistieke Dienst van Craeyenburch.

Het *voorraadbeheer* van het platgoed bij Craeyenburch vindt plaats volgens het ‘topping-up’ systeem: de voorraden in de woningen worden steeds aangevuld.

De bestelprocedure van het platgoed verloopt niet efficiënt.

Het blijkt dat de voorraden van het platgoed in de woningen te hoog zijn. Het is gebleken dat voor alle soorten platgoed geldt dat de meerderheid van de woningen meer dan de helft van het weekverbruik in voorraad heeft. Dit terwijl er vijf keer per week platgoed geleverd wordt.

Het *gebruik van platgoed* in de woningen is hoog. Bij de vergelijking is uitgegaan van een normaal gebruik van platgoed, omdat de benchmarkgegevens van vergelijkbare instellingen nog niet verkrijgbaar zijn bij wasserij Lips.

In de meerderheid van de woningen wordt gemiddeld per cliënt meer gebruikt dan gewoonlijk is in een huishoudelijke situatie. Woningen met cliënten met een laag en/ of een midden niveau gebruiken over het algemeen meer platgoed dan cliënten met een hoger niveau. Het platgoed vormt het grootste gedeelte van de kosten voor wasserij Lips.

Uit de *begrotingen* is gebleken dat de begroting voor de wasserij/ linnenvoorziening van Craeyenburch een aanzienlijke rol speelt in de begroting voor het facilitair bedrijf. Als de begroting voor de wasserij/ linnenvoorziening vergeleken wordt met de totaal begrote kosten voor Ipse, hebben deze kosten weinig invloed. Het facilitair bedrijf heeft als doelstelling om optimale facilitaire dienstverlening te beiden. Het verhogen van de efficiency kan bijdragen aan een optimale facilitaire dienstverlening.

De manager van het facilitair bedrijf is verantwoordelijk voor de kosten van de textielverzorging voor Craeyenburch.

Uit de begroting voor de wasserij/ linnenvoorziening van 2004 blijkt dat men van mening is dat de kosten van de textielverzorging voor Craeyenburch verlaagd kunnen worden.

Volgens de begroting is dit mogelijk door onder andere de 'waskosten door derden' te verlagen. Dit zijn dus de kosten voor wasserij Lips.

De maatregelen die getroffen kunnen worden om de efficiency van de textielverzorging voor Craeyenburch te verhogen worden hieronder gegeven. Hierbij wordt ingegaan op de organisatorische, personele en financiële consequenties die aan de maatregelen verbonden zijn. De maatregelen zijn onderverdeeld in diverse aspecten van de textielverzorging.

#### *Logistieke processen*

##### ➤ *Wasserij Lips het platgoed laten afleveren per woning*

Dit vermindert de werkzaamheden voor de medewerkers van de linnenkamer. De linnenpakketten samenstellen kost circa twee uur per dag voor één medewerker. Tevens vermindert het de werkzaamheden voor de medewerkers van de Logistieke Dienst. De distributie van platgoed naar de woningen kost circa vier uur per dag (vier medewerkers à één uur per dag).

De wasserij van Craeyenburch levert het platgoed en het persoons- en instellingsgebonden goed dagelijks in één rolcontainer af bij de woningen. Het aantal leveringen platgoed per week kan verlaagd worden door het leveren van volle rolcontainers met alleen platgoed. Dit is voor Lips efficiënter, wat zal blijken uit de kosten voor de logistiek.

##### ➤ *Aanpassen van de sortering in waszakken*

De zorgmedewerkers sorteren het textiel in waszakken. De dekbedovertrekken worden in een waszak voor de wasserij van Craeyenburch gedaan, terwijl de dekbedovertrekken altijd naar wasserij Lips gaan. Het scheelt een handeling bij de wasserij van Craeyenburch als de zorgmedewerkers de dekbedovertrekken in de blauwe waszakken van Lips doen.

#### *Voorraadbeheer*

##### ➤ *Het vaststellen van normen voor de minimale en maximale voorraden van platgoed in de woningen*

Hierbij dient rekening gehouden te worden met het niveau van de cliënten. Cliënten met een laag niveau gebruiken meer platgoed dan cliënten met een hoger niveau.

##### ➤ *Het aanpassen van de bestelprocedure*

35,5% van de geënquêteerden is ontevreden over de standaardhoeveelheden platgoed die geleverd worden. Het is verstandig om de voorraden te tellen met behulp van een handterminal. Op deze manier worden de voorraden wekelijks geteld en daardoor worden de voorraden niet te hoog.

#### *Gebruik van platgoed*

##### ➤ *Het vaststellen van een norm per soort platgoed/ het vaststellen van protocollen*

In de normen dient aangegeven te worden welke soorten en aantallen platgoed gebruikt mogen worden per activiteit (bijvoorbeeld bij het opmaken van het bed).

##### ➤ *Het bewustzijn van het gebruik van platgoed bij de zorgmedewerkers verhogen*

Uit de enquêtes is gebleken dat er een verband is tussen het werkelijke gebruik en de beleving van het gebruik. Bij de slabben, kussenslopen, bovenlakens, kophoeslakens en jersey hoeslakens is het werkelijke verbruik in de meeste gevallen lager dan de aantallen in de beleving van het gebruik. Aandachtspunt hierbij is dat niet alle cliënten deze soorten platgoed gebruiken, met als gevolg dat er een vertekend beeld kan ontstaan. Als een aantal cliënten het soort platgoed niet gebruikt, wordt het gemiddelde per cliënt hoger. Dit kan als gevolg hebben dat het werkelijke gebruik hoger is dan het gebruik in de beleving van de zorgmedewerkers.

Voor de badhanddoeken, washandjes en theedoeken geldt dat in de meerderheid van de woningen het werkelijke gebruik hoger is dan de aantallen van het gebruik in de beleving.

➤ *Het kostenbewustzijn van het gebruik van platgoed bij de zorgmedewerkers verhogen*

Uit de enquêteresultaten blijkt dat de zorgmedewerkers geen idee hebben van de waskosten voor het platgoed.

➤ *Gebruikersdiscipline van de zorgmedewerkers verbeteren*

Uit de enquêtes is bijvoorbeeld gebleken dat in bijna de helft van de woningen twee washandjes en twee badhanddoeken per douchebeurt per cliënt gebruikt worden. Tevens wordt het platgoed voor (schoonmaak)doeleinden gebruikt, waarvoor het niet bedoeld is. Eveneens wordt in veel woningen het platgoed nat in de waszak gedaan. Het laten drogen of uitwringen van nat platgoed is efficiënter, omdat de waskosten door wasserij Lips per kilogram vuil platgoed worden berekend.

➤ *Het assortiment van het platgoed van Lips aanpassen*

Het assortiment dat door Lips wordt geleverd, wordt in alle woningen gebruikt.

Voorbeelden van efficiënte assortimentsaanpassingen zijn:

- Fonteindoekjes  
Deze kunnen bij veel activiteiten gebruikt worden in plaats van badhanddoeken. De fonteindoekjes wegen minder. Daardoor zijn de waskosten lager.
- Jersey hoeslakens in plaats van kophoeslakens  
Als in de woning het gebruik van kophoeslakens of jersey hoeslakens geen verschil maakt, is het verstandig om jersey hoeslakens te leveren. Een jersey hoeslaken weegt 640 gram en een kophoeslaken weegt 800 gram. Dit zijn de gewichten van schone en droge hoeslakens.<sup>41</sup> Het gebruik van jersey hoeslakens is goedkoper. Hierbij dient wel bedacht te worden dat jersey hoeslakens per tien stuks worden geleverd. Daardoor zullen de voorraden hoger worden.
- Disposables  
Hierbij wordt gedacht aan washandjes en tissues.
- Schoonmaakartikelen  
Hierbij wordt gedacht aan wasbare dweilen en vaatdoekjes. Dit verlaagt het gebruik van badhanddoeken, theedoeken, etc. die voor de schoonmaak worden gebruikt.

➤ *Het (gebruik van) incontinentiemateriaal verbeteren*

Uit de enquêtes is gebleken dat verschoningen van het bed grotendeels worden veroorzaakt door incontinentie. Dit terwijl er incontinentiemateriaal gebruikt wordt.

Het verband tussen het gebruik van hoeslakens en bovenlakens en het verbruik van incontinentiemateriaal is onderzocht. Het is gebleken dat de meerderheid van de gebruikers van hoeslakens en bovenlakens meer dan één stuk platgoed per week gebruiken. Er zijn in totaal twintig enquêtes uitgevoerd bij deze woningen. Uit alle enquêtes is gebleken dat de extra verschoningen veroorzaakt worden door incontinentie.

In principe is het gebruik van meer dan één bovenlaken en één hoeslaken per cliënt per week niet nodig als incontinentie de enige reden is voor het extra verschonen van het bed. Goed incontinentiemateriaal en een goed gebruik ervan dienen er voor te zorgen dat het bed niet extra verschoond dient te worden.

*Uitbesteden/ eigen beheer*

Hierbij gaat het om het uitbesteden van de verzorging van persoons- en instellingsgebonden goed dat in de huidige situatie in de wasserij van Craeyenburch wordt verzorgd. Er wordt uitgegaan van vier opties:

1. door derden elders laten wassen;
2. door derden laten wassen op het terrein;
3. zelf wassen in eigen wasserij op het terrein;
4. zelf wassen in iedere woning.

---

<sup>41</sup> Accountmanager wasserij Lips

Bij de conclusies wordt uitgegaan van de voorwaarden die vermeld zijn op blz. 24.

#### *Organisatorische consequenties*

*Optie één* is ten aanzien van de voorwaarden niet aantrekkelijk. De ongemerkte textielartikelen raken kwijt. De kans is groot dat dit veel klachten veroorzaakt, omdat cliënten een emotionele band kunnen hebben met persoonsgebonden goed. Een aantal jaren geleden is gebleken dat ouders / vertegenwoordigers gaan klagen over vermissingen. Het reinigen van het persoons- en instellingsgebonden goed werd toen tijdelijk geheel uitbesteed.

De doorlooptijd van het textiel is drie à vier dagen. In de huidige situatie is de doorlooptijd twee à drie dagen. De voorwaarde voor een snelle afwerking van het textiel en de gewenste korte doorlooptijd worden met deze optie niet behaald.

*Optie twee* biedt veel voordelen. Het persoons- en instellingsgebonden goed blijft op het terrein, waardoor de logistieke handeling naar de externe wasserij bespaard wordt. Tevens kan ongemerkt textiel gemakkelijk terug gevonden worden. Daarnaast wordt de wasserij op professionele wijze aangestuurd, wat ten goede zal komen aan de efficiency. Een nadeel is dat Craeyenburch afhankelijk wordt van derden, waardoor de processen zelf niet meer beheerst worden.

*Optie drie* heeft als belangrijkste voordeel dat de ongemerkte textielartikelen gemakkelijk terug te vinden zijn. Een nadeel is dat het persoons- en instellingsgebonden goed niet gemangeld wordt. Dit ten nadele van de afwerkkwaliteit van het textiel.

*Optie vier* past het beste bij de visie op de zorg: het creëren van een thuissituatie voor de cliënten. Daarnaast wordt de distributie efficiënter, omdat de distributie van het persoons- en instellingsgebonden goed vervalst. Tevens is het niet meer noodzakelijk om het textiel in zakken te sorteren.

Bij de vierde optie speelt de soort zorg (begeleidend of verzorgend) een belangrijke rol bij het zelf reinigen of het uitbesteden hiervan. Hoe meer zorg de cliënten in de woning behoeven, hoe groter de behoefte aan het uitbesteden van de textielverzorging. Als er begeleidende zorg wordt geboden, zou de cliënt kunnen helpen met de was.

Het niveau van de cliënt speelt een belangrijke rol. Hoe lager het niveau van de cliënt, hoe meer zorg de cliënt behoeft. Daardoor blijft er minder tijd over voor overige activiteiten.

In de beleidsuitgangspunten van Ipse staat vermeld dat het streven om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening aan cliënten in stand te houden voorop staat. Ipse zal zich beperken tot zijn core-business.<sup>42</sup> Het laten wassen in de woningen kan er voor zorgen dat de zorgmedewerkers zich niet kunnen richten op de core-business. Dit kan voorkomen worden door het inzetten van huishoudelijk medewerkers.

#### *Personele consequenties*

Voor *optie één* geldt dat alle personele aangelegenheden van de wasserij en de linnenkamer van Craeyenburch worden verplaatst naar de externe wasserij. Er blijft bij deze optie waarschijnlijk één medewerkster nodig voor het verzorgen van de verstelwerkzaamheden. Als de distributie van het persoons- en instellingsgebonden goed ook wordt uitbesteed aan wasserij Lips zijn de medewerkers van de Logistieke Dienst niet meer nodig voor het distribueren van het persoons- en instellingsgebonden goed.

Als *optie twee* wordt toegepast, wordt het personeel aangestuurd door een eerste medewerker linnendienst die aangenomen wordt door wasserij Lips. Een projectmanager van wasserij Lips geeft vervolgens leiding aan de eerste medewerker linnendienst. Deze manager is niet fulltime aanwezig. De personeelsleden vallen onder de verantwoordelijkheid van wasserij Lips. Detachering van het huidige personeel is mogelijk.

---

<sup>42</sup> Begroting 2004

Bij *optie drie* blijven de medewerkers van de wasserij/ linnenkamer nodig. Tevens is er personeel nodig voor de distributie van het textiel. De situatie blijft bij deze optie onveranderd ten aanzien van de huidige situatie.

Bij *optie vier* worden de medewerkers van de wasserij/ linnenkamer (7,88 FTE) overbodig. Tevens is het personeel van de Logistieke Dienst niet meer nodig voor het distribueren van het persoons- en instellingsgebonden goed. Dit bespaart circa 1040 uur per jaar voor de Logistieke Dienst. Daarentegen dient er wel huishoudelijk personeel ingezet te worden.

#### *Financiële consequenties*

Voor de kosten voor *optie twee* dient een bedrijfskundig onderzoek uitgevoerd te worden door wasserij Lips.

De kosten voor *optie één* zijn circa 518.000 euro hoger dan de kosten voor optie drie.

De kosten voor *optie vier* zijn daarentegen 36.000 euro lager dan de kosten voor optie drie.

#### *Budgetteren*

##### ➤ *Het budgetteren van de waskosten voor het platgoed per woning*

De locatiemanager van de woning krijgt een budget voor de waskosten van het platgoed toegewezen. Met behulp van het budget wordt de locatiemanager verplicht om het gebruik van platgoed en daarmee de kosten ervan te beheersen. De locatiemanager dient de zorgmedewerkers bewust te maken van het gebruik van platgoed.

Tevens zorgt het budget per woning er voor dat de zorgmedewerkers (kosten)bewuster worden ten aanzien van het gebruik van platgoed.

Ipse heeft als beleidsuitgangspunt dat alleen die kosten die decentraal te beïnvloeden zijn onder verantwoordelijkheid worden gesteld van het locale management. Een budget per woning voor de waskosten voor het platgoed voldoet aan dit beleidsuitgangspunt.

### **Aanbevelingen**

De aanbevelingen die gegeven worden zijn onderverdeeld in aanbevelingen ten aanzien van het platgoed en het persoons- en instellingsgebonden goed.

In het algemeen wordt aanbevolen om de maatregelen die genoemd zijn bij de conclusies toe te passen bij Craeyenburch.

### **Platgoed**

Het wordt aanbevolen om het linnenbeheersingsproject uit te laten voeren door wasserij Lips. Het project wordt kosteloos uitgevoerd en levert veel informatie op. Het gebruik van platgoed, het assortiment en de bestelprocedure worden bekeken. Tevens worden protocollen en normen opgesteld voor het gebruik en de voorraden van platgoed.

Wasserij Lips geeft adviezen over voorgaande aspecten. Het project heeft waarschijnlijk een verlaging van het gebruik, verlaging van de voorraden en een verbetering van de bestelprocedure tot gevolg.

#### *Toezicht/ controle*

Het wordt aanbevolen om een werkgroep samen te stellen voor de textielverzorging. In de werkgroep dienen de volgende medewerkers geplaatst te worden: de eindverantwoordelijke voor de linnendienst, een aantal locatiemanagers en degene die verantwoordelijk is voor het voorraadbeheer van het platgoed. In de werkgroep dient maandelijks de efficiency van de textielverzorging besproken te worden. Tevens dienen het gebruik en de kosten van het platgoed besproken te worden. Met behulp van de werkgroep kan de linnendienst op de zorg afgestemd worden. Deze aanbeveling heeft geen extra kosten tot gevolg.

Uit de Lingripoverzichten kan veel informatie verkregen worden over het gebruik van het platgoed per woning. Er wordt dan ook aanbevolen om de Lingripoverzichten ieder kwartaal te laten analyseren door de eindverantwoordelijke van de linnendienst. Deze maatregel heeft als gevolg dat de eindverantwoordelijke van de linnendienst één dag per maand tijd besteed aan de analyse. Deze maatregel heeft geen extra kosten tot gevolg.

#### *Logistieke processen*

Het wordt aanbevolen om een offerte voor de kosten voor het afleveren van het platgoed bij de woningen bij wasserij Lips aan te vragen.

#### *Gebruik platgoed*

Het wordt aanbevolen om de leverancier van het incontinentiemateriaal het assortiment van het incontinentiemateriaal nader te laten onderzoeken. Hierbij is de wijze van gebruik een belangrijk aandachtspunt. De leverancier verricht het onderzoek kosteloos. Deze maatregel heeft dus geen extra kosten tot gevolg.

#### *Voorraadbeheer*

De aanpassing van de bestelprocedure wordt als volgt aanbevolen.

##### *Op korte termijn*

- Laat de woningen platgoed bijbestellen en niet afbestellen. Als woningen te weinig platgoed hebben, wordt er gebeld naar de linnenkamer. Als de voorraden te hoog zijn wordt er niet gebeld, met als gevolg dat de voorraden te hoog worden. Deze maatregel heeft geen extra kosten tot gevolg.

##### *Op middellange termijn*

- Stel één medewerkster van de linnenkamer verantwoordelijk voor het voorraadbeheer.
  - Stel één zorgmedewerker per woning aan als contactpersoon voor de textielverzorging.
  - Laat een medewerkster van de linnenkamer één keer per week de voorraden van het platgoed in de woningen inventariseren.
  - Voer een half jaar een proef uit met de handterminal, zodat duidelijk wordt of het apparaat efficiënt werkt.
  - Laat maximaal één keer per week een variabele levering plaatsvinden waarmee de voorraden worden bijgestuurd. De overige leveringen zijn de gehele week vast.
- Deze maatregelen hebben geen extra kosten tot gevolg, omdat het aantal medewerkers in de wasserij/ linnenkamer van Craeyenburch ruim is. Er dient dus geen extra personeel aangenomen te worden voor bovenstaande maatregelen.

#### *Budgetteren*

Het wordt aanbevolen om per woning een budget voor de waskosten van het platgoed vast te stellen. Met behulp van de Lingrip overzichten van wasserij Lips kunnen budgetten per woning vastgesteld worden.

Hierdoor zouden de waskosten van het platgoed beter beheerst kunnen worden. De locatiemanagers dienen tijdens het werkoverleg met de zorgmedewerkers het gebruik en de kosten van het platgoed toe te lichten met cijfers. Op deze manier kan bewustwording bij de zorgmedewerkers gecreëerd worden en de gebruikersdiscipline verbeterd worden. Deze maatregel heeft geen extra kosten tot gevolg, omdat bij Craeyenburch reeds locatiemanagers aanwezig zijn die de budgetten beheren.

### **Persoons- en instellingsgebonden goed**

#### *Uitbesteden/ eigen beheer*

Hierbij gaat het om het uitbesteden van het verzorgen van persoons- en instellingsgebonden goed dat in de huidige situatie in de wasserij van Craeyenburch wordt gereinigd. De aanbeveling ten aanzien van het uitbesteden of het in eigen beheer houden is onderverdeeld in een aanbeveling op korte en op lange termijn.

In verband met de voorwaarden (zie blz. 24) wordt aanbevolen om de verzorging van het persoons- en instellingsgebonden goed op het terrein van Craeyenburch te houden. Op deze manier is de efficiency van de logistiek het hoogst. Tevens kan het niet-gemerkte textiel gemakkelijk terug gevonden worden. Daarnaast kan een snelle verwerking van het textiel gerealiseerd worden en is de doorlooptijd het kortst.

#### *Op korte termijn*

Aangezien de efficiency van de wasserij/ linnenkamer van Craeyenburch voldoende is, wordt optie drie (het zelf wassen in eigen wasserij op het terrein) aanbevolen.

In het verleden is er door het Hoofd Service weinig aandacht besteed aan de linnendienst.

Dit is een oorzaak waardoor het management op dit moment het idee heeft dat de linnendienst te veel tijd vraagt. Aangezien men op dit moment bezig is met de verbetering van de organisatiestructuur van het facilitair bedrijf, zijn er mogelijkheden om meer aandacht te besteden aan de linnendienst. Op deze manier kan de efficiency van de wasserij en de linnenkamer op relatief gemakkelijke wijze verbeterd worden. De nieuwe functionaris kan tevens de knowhow ten aanzien van de wasserij verhogen.

Optie drie heeft lage kosten tot gevolg. Tevens kan bij deze optie het personeel behouden worden, zodat het opstellen van onder andere sociale plannen niet nodig is.

Het wordt aanbevolen om de werkwijze in de huidige wasserij met relatief gemakkelijke maatregelen te verbeteren. Hierbij wordt onder andere gedacht aan procedures, zoals de bestelprocedure van platgoed, het laten afleveren van platgoed per woning en de wijze van aanlevering van persoons- en instellingsgebonden goed door de zorgmedewerkers.

Tevens wordt aanbevolen om de naaikamer in eigen beheer te houden. De reden hiervoor is dat deze werkzaamheden goed gecombineerd kunnen worden met de werkzaamheden in de wasserij en de linnenkamer van Craeyenburch.

#### *Op lange termijn*

Als de aanbeveling op korte termijn niet het gewenste resultaat levert, wordt aanbevolen om optie twee uit te voeren. Een groot nadeel van deze optie is dat men afhankelijk wordt van derden. Tevens is uitbesteding van een dienst vaak onomkeerbaar.

## Implementatie

Naar aanleiding van de aanbevelingen wordt de volgende implementatie aanbevolen.

| Stap | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Geschatte duur     | Wie                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | - De procedure voor de sortering in de waszakken aanpassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3 weken            | Eindverantwoordelijke voor de textielverzorging                                                                        |
|      | - Aanpassen bestelprocedure op korte termijn. Laat de woningen platgoed bijbestellen en niet afbestellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3 weken            | Eindverantwoordelijke voor de textielverzorging                                                                        |
|      | - Het assortiment van het incontinentiemateriaal nader onderzoeken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 maand            | Leverancier van het incontinentiemateriaal                                                                             |
| 2    | - Het linnenbeheersingsproject uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 maanden          | Account- of projectmanager van wasserij Lips                                                                           |
|      | - Offerte aanvragen bij wasserij Lips voor het afleveren van het platgoed per woning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3 weken            | Eindverantwoordelijke voor de textielverzorging                                                                        |
| 3    | Werkgroep samenstellen voor de textielverzorging.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 maanden          | Eindverantwoordelijke voor de textielverzorging                                                                        |
| 4    | Proef uitvoeren met de handterminal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6 maanden          | Medewerker linnenkamer                                                                                                 |
| 5    | Aanpassen van de bestelprocedure:<br>1. Stel één medewerkster van de linnenkamer verantwoordelijk voor het voorraadbeheer.<br>2. Stel één medewerkster per woning aan als contactpersoon voor de textielverzorging.<br>3. Laat een medewerkster van de linnenkamer één keer per week de voorraden van het platgoed in de woningen inventariseren.<br>4. Laat maximaal één keer per week een variabele levering plaatsvinden waarmee de voorraden worden bijgestuurd. De overige leveringen zijn de gehele week vast. | 2 maanden          | Eindverantwoordelijke voor de textielverzorging                                                                        |
| 6    | Het budgetteren van de waskosten van het platgoed per woning, met behulp van de Lingrip overzichten van wasserij Lips.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6 maanden          | Eindverantwoordelijke voor de textielverzorging, manager facilitair bedrijf, Planning & Control, divisie manager Wonen |
| 7    | Eventueel bedrijfskundig onderzoek uit laten voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Minimaal 3 maanden | Wasserij Lips                                                                                                          |

Tabel 10. De implementatie van de maatregelen

Bij diverse stappen zijn meerdere deelstappen gegeven. Het is niet noodzakelijk dat deze deelstappen in de gegeven volgorde worden uitgevoerd. Bij stap 5 is de gegeven volgorde overigens wel aan te bevelen.

Als bij Craeyenburch de behoefte bestaat om een zorgvuldige kosten/ batenanalyse vooraf te laten gaan aan de beslissing tot wel of niet uitbesteden, is er de mogelijkheid om wasserij Lips een bedrijfskundig onderzoek uit te laten voeren. Het bedrijfskundig onderzoek brengt de gehele textielverzorging (persoons- en instellingsgebonden goed en platgoed) in kaart. Tevens worden de kosten en de efficiency van de textielverzorging onderzocht. Met behulp van het onderzoek wordt optie één, twee of drie geadviseerd. Het onderzoek duurt minimaal drie maanden. Het heeft een offerte als gevolg, die is afgestemd op het volume en het niveau van de zorg. Aan het onderzoek zijn overigens wel kosten verbonden, zie blz. 30.

Door middel van de conclusies, aanbevelingen en implementatie is de probleemstelling van het onderzoek beantwoord. De uitvoering van de maatregelen heeft een efficiënter geregelde textielverzorging tot gevolg. Bij Craeyenburch kan men met deze gegevens beginnen aan het verhogen van de efficiency van de textielverzorging.

## Literatuurlijst

### Boeken

- Aarts, A.A.G. e.a.: *Trends in uitbesteding, de praktijk in Nederland..* 1<sup>e</sup> dr. Utrecht: Moret Ernst & Young, 1995. ISBN 90 801313 8 5
- Akker, G. van den en Meijer, G.J. de: *Textielreiniging voor de groothuishouding.* 1<sup>e</sup> dr. Meppel: Edu'Actief, 1994. ISBN 90 5117 095 5
- Atkinson, A.A. e.a.: *Moderne Management Accounting.* 1<sup>e</sup> dr. Schoonhoven: Academic Service, 2000. ISBN 90 5261 280 3
- Boekel, Th. van en Wagenmakers, J.: *Handels- en wetenskap.* 5<sup>e</sup> dr. Groningen: Wolters-Noordhoff b.v., 2000. ISBN 90 01 09222 5
- Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: *Automatisering en de logistiek van textielbeheer.* 1<sup>e</sup> dr. Leiden: Stenfert Kroese b.v., 1989. ISBN 90 207 1886
- Boer, P. de e.a.: *Basisboek Bedrijfseconomie.* 5<sup>e</sup> dr. Groningen: Wolters-Noordhoff b.v., 1998. ISBN 90 01 09394 9
- Engelbregt, A.J.J.: *Logistiek management in dienstverlening.* 1<sup>e</sup> dr. Utrecht: Lemma b.v., 1999. ISBN 90 5189 536 4
- Gelderman, C.J. en Albronda, B.J.: *Professioneel inkopen.* 1<sup>e</sup> dr. Houten: Educatieve Partners Nederland b.v., 1999. ISBN 90 11 0345 1
- Informatiecentrum 2ZW: *De kleine gids voor de Nederlandse Sociale Zekerheid.* 66<sup>e</sup> dr. Deventer: Kluwer, 2003. ISBN 90 002 5287
- Informatiecentrum 2ZW: *Praktische informatie over sociale zekerheid.* 19<sup>e</sup> herz. druk. Deventer: Kluwer, 2002. ISBN 90 312 2127 9
- Keuning, D. en Eppink, D.J.: *Management en organisatie.* 7<sup>e</sup> dr. Houten: Educatieve Partners Nederland b.v., 2000. ISBN 90 11 06327 9
- Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: *Facility Management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie.* 1<sup>e</sup> dr. Alphen aan den Rijn: Samsom, 2001. ISBN 90 14077947
- Wit, B. de en Mol, M. en Drunen, E. van: *Uitbesteden en toeleveren.* 1<sup>e</sup> dr. Utrecht: Lemma b.v., 1998. ISBN 90 5189 764 2

### Rapporten

- Blazer, J. en Janssen, L.: *Facility Management. Methode voor beheersen van facilitair proces.* Handboek facility management, oktober 2003. [www.factomedia.nl](http://www.factomedia.nl)
- Stel, J.W.: *Een nieuwe wasserette? Rapportage van het onderzoek naar de mogelijkheden voor de wasserij/ linnenkamer bij Stichting Craeyenburch.* Cost Reduction Consultancy, december 1998.

### Syllabi

- Boer, B. de: *Facilitaire Diensten*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facilitaire Dienstverlening. 2001. Nr. 2FD.2330.
- Genet, C.M.: *MVO en de markt*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facilitaire Dienstverlening. 2000. Nr. 1FD.2384.
- Rijnja, L.: *Textiel*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding THW.z.j. Nr.4 M/G.

### Artikelen

- Extra tegenvaller zorg. In: *Spits*, 17 februari 2004.
- Land, M. van 't: Rijksbegroting/ zorgnota 2004: zelf doen, zelf betalen. In: *Zorginstellingen*. Jrg. 28, nr. 10, (oktober 2003), p. 10 - 13.
- Snel groeiende zorgvraag verstandelijk gehandicapten. In: *Zorginstellingen*. Jrg. 28, nr. 5, (mei 2003), p. 5.
- Hazelhoff, E.: Succesvol kwaliteitsproject SMT vindt navolging. In: *Zorginstellingen*. Jrg. 27, nr. 3 (maart 2002), p. 14 - 16.

### Internet

- [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl), 15 maart 2004
- [www.factomedia.nl](http://www.factomedia.nl), 9 maart 2004
- [www.ggzbeleid.nl](http://www.ggzbeleid.nl), 24 april 2004
- [www.kvk.nl](http://www.kvk.nl), 15 maart 2004
- [www.lips-textielservice.nl](http://www.lips-textielservice.nl), 8 maart 2004
- [www.socialezekerheid.nl](http://www.socialezekerheid.nl), 6 april 2004

### Overig

- Begroting Ipse 2003 en 2004
- Folder Eneco Energie
- Folder Miele
- Informatieboekje *Wegwijs in Ipse*
- Jaarverslag 2002 *Ipse vernieuwt*
- Lips Textielservice: *Gebruikershandleiding Handterminal Psion Workabout*, mei 2000.
- Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003: *Wie betaalt wat?*
- Strategische beleidsplan van Ipse voor de jaren 2001 - 2005

Bijlagen  
Textielverzorging  
uitgeplozen

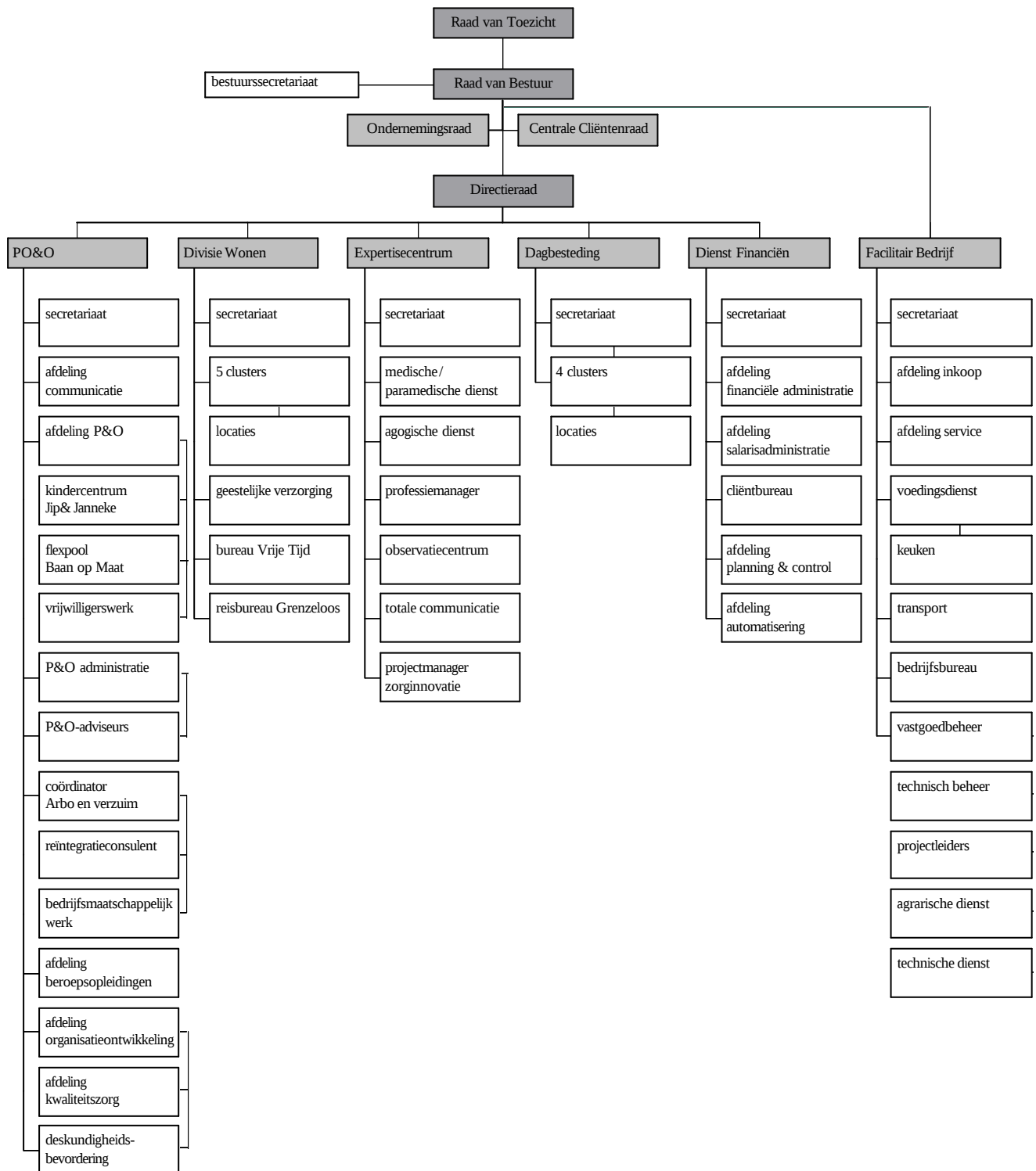
Een onderzoek naar de efficiency van de textielverzorging  
voor gehandicapteninstelling Craeyenburch

**Saskia van Oosten**

Opleiding Facility Management

|                    |                                                                           |            |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Bijlage 1.</b>  | <b>Organigram Ipse</b>                                                    | <b>50</b>  |
| <b>Bijlage 2.</b>  | <b>De zeven zorgfuncties (AWBZ)</b>                                       | <b>51</b>  |
| <b>Bijlage 3.</b>  | <b>Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003</b>                       | <b>52</b>  |
| <b>Bijlage 4.</b>  | <b>Samenvatting brief over waskosten</b>                                  | <b>53</b>  |
| <b>Bijlage 5.</b>  | <b>Artikel over AWBZ</b>                                                  | <b>54</b>  |
| <b>Bijlage 6.</b>  | <b>Artikel over zorguitgaven</b>                                          | <b>55</b>  |
| <b>Bijlage 7.</b>  | <b>Artikel over wachtlijsten in de sector verstandelijk gehandicapten</b> | <b>56</b>  |
| <b>Bijlage 8.</b>  | <b>Artikel over efficiënt voorraadbeheer</b>                              | <b>57</b>  |
| <b>Bijlage 9.</b>  | <b>Voorraden platgoed</b>                                                 | <b>58</b>  |
| <b>Bijlage 10.</b> | <b>Handterminal</b>                                                       | <b>68</b>  |
| <b>Bijlage 11.</b> | <b>Lingrip</b>                                                            | <b>70</b>  |
| <b>Bijlage 12.</b> | <b>Berekening gebruik platgoed</b>                                        | <b>72</b>  |
| <b>Bijlage 13.</b> | <b>Gebruik platgoed</b>                                                   | <b>73</b>  |
| <b>Bijlage 14.</b> | <b>Enquête beleving van het gebruik van platgoed</b>                      | <b>78</b>  |
| <b>Bijlage 15.</b> | <b>Enquêteresultaten</b>                                                  | <b>82</b>  |
| <b>Bijlage 16.</b> | <b>Verband tussen de beleving en het werkelijke gebruik</b>               | <b>96</b>  |
| <b>Bijlage 17.</b> | <b>Gebruik platgoed en verbruik incontinentiemateriaal</b>                | <b>101</b> |
| <b>Bijlage 18.</b> | <b>Gespreksverslag</b>                                                    | <b>105</b> |
| <b>Bijlage 19.</b> | <b>Linnenbeheersingsproject</b>                                           | <b>107</b> |
| <b>Bijlage 20.</b> | <b>Onderverdeling kosten wasserij Lips</b>                                | <b>109</b> |
| <b>Bijlage 21.</b> | <b>Berekening kosten door wasserij Lips</b>                               | <b>110</b> |
| <b>Bijlage 22.</b> | <b>Weegresultaten</b>                                                     | <b>111</b> |
| <b>Bijlage 23.</b> | <b>Kosten optie één</b>                                                   | <b>112</b> |
| <b>Bijlage 24.</b> | <b>Kostenoverzicht naaikamer</b>                                          | <b>115</b> |
| <b>Bijlage 25.</b> | <b>Inventarisaties bedrijfskundig onderzoek</b>                           | <b>117</b> |
| <b>Bijlage 26.</b> | <b>Kosten optie drie</b>                                                  | <b>118</b> |
| <b>Bijlage 27.</b> | <b>Kosten optie vier</b>                                                  | <b>125</b> |
| <b>Bijlage 28.</b> | <b>Begroting kostenplaats 4920</b>                                        | <b>129</b> |
| <b>Bijlage 29.</b> | <b>Begroting kosten wasserij Lips</b>                                     | <b>130</b> |
| <b>Bijlage 30.</b> | <b>Interviews over budgetteren</b>                                        | <b>131</b> |

## 5 Organigram Ipse



## 6 De zeven zorgfuncties (AWBZ)

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) verdeelt de zorg in zeven vormen, ook wel functies genoemd. De zeven functies zijn:

1. Huishoudelijke zorg;
2. Persoonlijke verzorging;
3. Verpleging;
4. Ondersteunende begeleiding;
5. Activerende begeleiding;
6. Behandeling;
7. Verblijf.

Hieronder worden de functies toegelicht.

De functie *huishoudelijke zorg* valt bij opname in een instelling onder de functie verblijf.

De functie *persoonlijke verzorging* biedt iemand ondersteuning bij de dagelijkse verzorging.

Onder de functie *verpleging* valt de (dagelijkse) behandeling en verzorging van gezondheidsproblemen.

De functie *ondersteunende begeleiding* is bedoeld voor mensen waarbij de aandoening of beperking als een gegeven wordt beschouwd en bij wie vervolgens gekeken wordt naar de mogelijkheden die er nog zijn.

De functie *activerende begeleiding* wil zeggen dat de aandoening of beperking niet als gegeven wordt beschouwd, maar dat geprobeerd wordt de gevolgen hiervan zoveel mogelijk te beperken of te verminderen.

De functie *behandeling* is gericht op het herstel of het voorkomen van verergering van de aandoening of beperking.

De functie *verblijf* is bedoeld voor mensen die vanwege een aandoening of beperking niet (meer) thuis kunnen wonen.

## 7 Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003

| Onderwerp                                                                        | Kosten voor semi-murale cliënten | Kosten voor intramurale cliënten | Kosten voor Ipse                                                                   | Toelichting     |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Waskosten</b>                                                                 |                                  |                                  |                                                                                    |                 |
| <i>Wassen/ stomen ondergoed, bovengoed</i>                                       | ja                               | ja                               | nee, tenzij op medische indicatie (meerkosten als gevolg van aandoening of ziekte) | Zie toelichting |
| <i>Wassen platgoed (beddengoed zoals lakens, dekens of dekbed en handdoeken)</i> | nee                              | nee                              | ja                                                                                 |                 |
| <i>Verstellen kleding kleding</i>                                                | ja                               | ja                               | nee                                                                                | Behalve als     |
| is                                                                               |                                  |                                  |                                                                                    | door instelling |
| kosten                                                                           |                                  |                                  |                                                                                    | verstrekt: dan  |
| <i>Verstellen platgoed</i>                                                       | nee                              | nee                              | ja                                                                                 | Ipse            |

### 7.1 Toelichting bij kostenverdeling cliënt en Ipse

De Centrale Raad van Beroep heeft in 1985 bepaald dat de kosten van het wassen en stomen van kleding van AWBZ-clients die in een instelling verblijven (semi- en intramuraal) niet behoren tot de zorg (=verstrekking) waarop ingevolge de AWBZ aanspraak kan worden gemaakt. De cliënt dient dus zelf de waskosten van de kleding te betalen. Tot nu toe neemt Ipse die kosten nog voor haar rekening. In 2003 worden hierover in overleg met de Cliëntenraad nieuwe afspraken gemaakt.

Het wassen van platgoed, waaronder beddengoed, is voor rekening van Ipse, evenals de meerkosten voor wassen als gevolg van een aandoening of ziekte – als het goed bijvoorbeeld extra snel vuil wordt – en de verzekeringskosten voor schade of verlies van kleding in de wasserij van Ipse.<sup>43</sup>

<sup>43</sup> Stichting Ipse, divisie Wonen: Wie betaalt wat? Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003

## 8 Samenvatting brief over waskosten

In de 'Regeling kostenverdeling cliënt en Ipse 2003' behoren de waskosten van persoonsgebonden boven- en onderkleding voor rekening van de cliënt te komen. In de planning van Ipse staat dat de volgende waskosten doorberekend gaan worden aan de cliënten. In de berekening van de waskosten wordt een drietal categorieën cliënten onderscheiden:

1. Cliënten die de was uitbesteden aan Ipse. De kosten van het wassen van persoonsgebonden boven- en onderkleding bedragen 21,45 euro per jaar. Dit betreft zowel personele als materiële kosten.
2. Cliënten die zelf (kunnen leren) wassen en daarbij begeleid worden door medewerkers van Ipse. De medewerkers doen dit binnen hun reguliere begeleidingstijd. De materiele kosten bedragen 9,60 euro per jaar.
3. Cliënten die eigen wasvoorzieningen hebben dan wel cliënten wiens was door derden (bijvoorbeeld ouders/ wettelijk vertegenwoordigers) wordt verzorgd. Hierbij zijn de kosten vanzelfsprekend voor de cliënt.

In deze brief staat dat Ipse heeft besloten om in 2004 2/3 van de waskosten voor haar rekening te nemen. Dit in verband met een cliëntvriendelijke regeling. In 2005 zal Ipse 1/3 van de kosten voor haar rekening nemen. Dit zal blijven zolang dit voor Ipse financieel haalbaar is.

In de praktijk blijkt dat de waskosten nog niet betaald worden aan Ipse.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Brief van bestuurder Ipse, 6 oktober 2003

## 9 Artikel over AWBZ

De AWBZ is een grote kostenpost voor de overheid. Minister Hoogervorst verwacht dat de uitgaven in het kader van de AWBZ de grootste post is in de overschrijdingen van de begroting van 2004.

De AWBZ vormt de grootste kostenpost in de begroting van minister Hoogervorst. Vorig jaar ging er 17,3 miljard euro in om. Dit jaar is een bedrag van 18,7 miljard euro begroot. Deze uitgaven zijn echter niet goed te voorspellen, omdat nooit duidelijk is hoeveel mensen uiteindelijk gebruik zullen maken van de voorzieningen die door de AWBZ vergoed worden.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Spits: Extra tegenvaller zorg, 17 februari 2004.

## 10 Artikel over zorguitgaven

De zorguitgaven van de overheid zijn de afgelopen twee jaar gestegen met 16 procent. Hiermee is het de grootste stijger van alle overheidsuitgaven. Nederland hoort al bij de top-5 in Europa qua zorgkosten. Met de relatief beperkte vergrijzing (vergeleken met o.a. Duitsland en Frankrijk) hebben we misschien wel het duurste systeem van Europa, aldus minister Hoogervorst.

Hoogervorst vindt dat er een andere ‘verantwoordelijkheidsverdeling’ toegepast dient te gaan worden. Dit betekent dat de burgers, zorgorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars meer zelf moeten doen en betalen. De overheid trekt zich verder terug. Eén gevolg van de bezuinigingen is dat er flink gesnoeid zal worden in de subsidies die diverse instellingen en verenigingen in de zorgsector ontvangen.

De overheid houdt wel rekening met een volumegroei voor de gehele sector met gemiddeld drie procent per jaar. Daarnaast is er extra geld beschikbaar gesteld voor de aanpak van de wachtlijsten, de gevolgen van de vergrijzing en voor genees- en hulpmiddelen.

Op de lange termijn wil men de AWBZ ingrijpend wijzigen. Dit omdat de kosten voor de AWBZ voortdurend oplopen. Er dient een scherpere verantwoordelijkheidsverdeling gemaakt te worden. Daarnaast dient de uitvoering van de AWBZ efficiënter gemaakt te worden.

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) is van mening dat door gebrek aan continuïteit en coördinatie van zorg de kwaliteit van de zorg voor de zwakste groepen in de samenleving onder druk komt te staan. VGN is wel positief over de blijvende aandacht voor het aanpakken van de wachtlijsten, de bouw van voorzieningen en de discussie rond de AWBZ. Maar het kabinet kiest hierbij voor de lijn van in eerste instantie eigen verantwoordelijkheid voor gehandicapte burgers, vervolgens hulp door de gemeente, waarna als dat geen oplossing biedt AWBZ-zorg beschikbaar zou kunnen komen. Daarmee komt volgens de VGN de samenhang in de zorg in het geding.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Land, M. van ‘t: Rijksbegroting / zorgnota 2004: Zelf doen, zelf betalen  
In: *Zorginstellingen*. Nr. 10/ 2003, blz. 10 - 13

## **11 Artikel over wachtlijsten in de sector verstandelijk gehandicapten**

De wachtlijsten in de sector verstandelijk gehandicapten zijn groot. De vraag naar zorg in deze sector is in 2002 met meer dan 50 procent toegenomen. De wachtlijsten in deze sector zijn in 2002 gestegen, terwijl in 2001 sprake was van een daling. Dit is een gevolg van achterblijven van de productie. De vraag naar zorg voor het zorgproduct wonen is bijvoorbeeld gestegen met 24 procent in 2002 ten opzichte van 2001. De hoogste stijging in de vraag naar zorg, met 71 procent, is voor het zorgproduct onderzoek en advies. Er was sprake van een productiestijging, maar die bleef achter bij de vraag naar zorg. Het is gebleken dat de wachtlijsten in alle regio's gestegen zijn.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Snel groeiende zorgvraag verstandelijk gehandicapten  
In: *Zorginstellingen*. Nr. 5/ 2003, blz. 5

## 12 Artikel over efficiënt voorraadbeheer

Dat er werkelijk bespaart kan worden door middel van het vaststellen van een minimum en maximum voorraad per artikel per afdeling blijkt uit een artikel.<sup>48</sup> Het verlagen van de verschoningsfrequentie heeft kostenbesparing tot gevolg. Op een vaste dag in de week worden de voorraden geteld. De bevoorrading vindt 1 tot 3 keer in de week plaats. Het nieuwe bevoorradingssysteem werd eerst bij afdeling ingevoerd. Beetje bij beetje werden er afdelingen toegevoegd. Voor de optimalisering en de afstemming van de distributie, en daarmee de beheersing van de kosten, is de zorg heel hard nodig. In de toekomst krijgen de afdelingen een eigen budget. Direct inzicht in de kosten en naar eigen behoeften sturen.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Hazelhoff, E.: Succesvol kwaliteitsproject SMT vindt navolging.  
In: *Zorginstellingen*, nummer 3/ 2002.

### 13 Voorraden platgoed

In onderstaande tabellen zijn de resultaten van de inventarisaties gegeven. Met behulp van de inventarisaties is bekeken of de voorraden in de woningen toereikend zijn.

De voorraden zijn in bijna alle woningen op het terrein van Craeyenburch geteld.

De gegevens uit de verschillende kolommen worden hieronder toegelicht.

**Woning**

Woningnummer van de desbetreffende woning.

**Aantal cliënten**

Aantal cliënten die in de desbetreffende woning wonen.

**Soort zorg**

b = begeleidende zorg

i = intensieve zorg

**Niveau cliënt**

Het niveau van de cliënten in de woning (laag, midden, hoog).

**Beginvoorraad**

De woningen op het terrein van Craeyenburch zijn bezocht. De diverse soorten platgoed werden per woning in de voorraadkast/ -ruimte en in de badkamer geteld. Daarnaast werden er door de zorgmedewerkers regelmatig andere kasten aangegeven waar het platgoed opgeborgen was.

**Eindvoorraad**

Eén week na het inventariseren van de beginvoorraad zijn de diverse soorten platgoed weer op dezelfde manier geteld als bij het inventariseren van de beginvoorraad.

**Geleverd**

Tijdens de inventarisaties is gevraagd of de waskarren al opgeruimd waren.

Als het antwoord nee was, werden de geleverde aantallen platgoed van vrijdag (gegevens linnenkamer) vermeld in de kolom 'geleverd'. Als de waskar wel al opgeruimd was werd de levering van vrijdag niet vermeld in het vakje 'geleverd', de geleverde aantallen platgoed lagen namelijk al bij de voorraden.

De geleverde aantallen platgoed gedurende de tussenliggende week bij de diverse woningen zijn ingevoerd in deze kolom 'geleverd'. De aantallen zijn afkomstig van de linnenkamer. Met behulp van deze gegevens worden de linnenpakketten samengesteld.

**Verbruik per week**

Het verbruik per woning is berekend met behulp van voorstaande gegevens. De 'formule' is als volgt:

*Verbruik = beginvoorraad - eindvoorraad + geleverde aantallen gedurende de betreffende week.*

De uitkomsten geven het verbruik per soort platgoed per woning weer. Aan de uitkomsten van deze berekening dient niet te veel waarde te worden gehecht. Bij diverse verbruiken komen er namelijk negatieve getallen uit.

De negatieve getallen kunnen diverse oorzaken hebben:

- Onnauwkeurige tellingen, vanwege de grote voorraden.
- De soorten platgoed zijn door elkaar gehaald: door de grote stapels is het lastig om te zien of er bovenlakens of kophoeslakens liggen.
- De woningen lenen van elkaar.
- De woningen halen platgoed bij de linnenkamer.
- Er is geteld in de badkamers, woonkamers en keukens. Daarnaast werd in diverse woningen aangegeven dat er nog voorraden in de slaapkamers lagen. De ene week werd dit wel gezegd, de andere week bijvoorbeeld niet.

#### **Vorraden >1/2 weekverbruik**

Om te bepalen of de voorraden in de woningen van Craeyenburch toereikend zijn, zijn de gegevens uit de inventarisaties gebruikt. Met behulp van deze gegevens is per soort platgoed de volgende formule toegepast:

$$\text{Beginvoorraad} - \frac{\text{Totale verbruik per week}}{2}$$

De resultaten van deze berekeningen zijn vermeld in de kolom.

De uitkomsten uit de formules dienen als volgt geïnterpreteerd te worden:

- Een positief getal: de voorraad is hoger dan het gebruik in een halve week. De voorraad is te hoog.
- Een negatief getal: de voorraad is lager dan het gebruik in een halve week. De voorraad is te laag.

| Woning                  | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|-------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>woning 11</b>        | 12              | b          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens           |                 |            |               | 25             | 13            | 40       | 52                | -1.00                  |
| Jersey hoeslakens       |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens             |                 |            |               | 60             | 55            | 21       | 26                | 47.00                  |
| Slopen                  |                 |            |               | 28             | 30            | 22       | 20                | 18.00                  |
| Badhanddoek             |                 |            |               | 95             | 134           | 350      | 311               | -60.50                 |
| Washandjes              |                 |            |               | 130            | 180           | 380      | 330               | -35.00                 |
| Theedoeken              |                 |            |               | 10             | 5             | 12       | 17                | 1.50                   |
| Slabben                 |                 |            |               | 275            | 425           | 280      | 130               | 210.00                 |
| Waszak blauw            |                 |            |               | 25             | 40            | 40       | 25                | 12.50                  |
| <b>woning 14 a en b</b> | 10              | beide      | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens           |                 |            |               | 96             | 88            | 40       | 48                | 72.00                  |
| Jersey hoeslakens       |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens             |                 |            |               | 20             | 10            | 0        | 10                | 15.00                  |
| Slopen                  |                 |            |               | 8              | 24            | 6        | -10               | 13.00                  |
| Badhanddoek             |                 |            |               | 365            | 238           | 300      | 427               | 151.50                 |
| Washandjes              |                 |            |               | 105            | 110           | 320      | 315               | -52.50                 |
| Theedoeken              |                 |            |               | 10             | 10            | 20       | 20                | 0.00                   |
| Slabben                 |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw            |                 |            |               | 10             | 10            | 10       | 10                | 5.00                   |
| <b>woning 15</b>        | 10              | b          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens           |                 |            |               | 80             | 30            | 10       | 60                | 50.00                  |
| Jersey hoeslakens       |                 |            |               | 0              | 0             | 20       | 20                | -10.00                 |
| Bovenlakens             |                 |            |               | 0              | 70            | 10       | -60               | 30.00                  |
| Slopen                  |                 |            |               | 0              | 20            | 0        | -20               | 10.00                  |
| Badhanddoek             |                 |            |               | 280            | 145           | 210      | 345               | 107.50                 |
| Washandjes              |                 |            |               | 430            | 540           | 250      | 140               | 360.00                 |
| Theedoeken              |                 |            |               | 10             | 20            | 20       | 10                | 5.00                   |
| Slabben                 |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw            |                 |            |               | 20             | 35            | 10       | -5                | 22.50                  |
| <b>woning 21</b>        | 12              | b          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens           |                 |            |               | 12             | 60            | 40       | -8                | 16.00                  |
| Jersey hoeslakens       |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens             |                 |            |               | 72             | 0             | 0        | 72                | 36.00                  |
| Slopen                  |                 |            |               | 12             | 0             | 0        | 12                | 6.00                   |
| Badhanddoek             |                 |            |               | 585            | 519           | 270      | 336               | 417.00                 |
| Washandjes              |                 |            |               | 190            | 37            | 250      | 403               | -11.50                 |
| Theedoeken              |                 |            |               | 15             | 44            | 10       | -19               | 24.50                  |
| Slabben                 |                 |            |               | 165            | 180           | 120      | 105               | 112.50                 |
| Waszak blauw            |                 |            |               | 10             | 8             | 20       | 22                | -1.00                  |
| <b>woning 22</b>        | 12              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens           |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens       |                 |            |               | 25             | 25            | 20       | 20                | 15.00                  |
| Bovenlakens             |                 |            |               | 10             | 10            | 0        | 0                 | 10.00                  |
| Slopen                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek             |                 |            |               | 358            | 372           | 210      | 196               | 260.00                 |
| Washandjes              |                 |            |               | 460            | 595           | 660      | 525               | 197.50                 |
| Theedoeken              |                 |            |               | 4              | 4             | 8        | 8                 | 0.00                   |
| Slabben                 |                 |            |               | 341            | 400           | 520      | 461               | 110.50                 |
| Waszak blauw            |                 |            |               | 40             | 45            | 50       | 45                | 17.50                  |

| Woning                   | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|--------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>woning 25</b>         | 12              | beide      | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 12             | 70            | 37       | -21               | 22.50                  |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 20             | 20            | 20       | 20                | 10.00                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 50             | 1             | 0        | 49                | 25.50                  |
| Slopen                   |                 |            |               | 0              | 0             | 8        | 8                 | -4.00                  |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 65             | 65            | 180      | 180               | -25.00                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 110            | 65            | 270      | 315               | -47.50                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 10             | 30            | 50       | 30                | -5.00                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 145            | 285           | 120      | -20               | 155.00                 |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 10             | 30            | 30       | 10                | 5.00                   |
| <b>Nieuwe Gracht 3</b>   | 10              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 80             | 115           | 40       | 5                 | 77.50                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 7              | 7             | 0        | 0                 | 7.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 120            | 101           | 190      | 209               | 15.50                  |
| Washandjes               |                 |            |               | 40             | 180           | 190      | 50                | 15.00                  |
| Theedoeken               |                 |            |               | 30             | 30            | 0        | 0                 | 30.00                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 12             | 47            | 0        | -35               | 29.50                  |
| <b>Voorstraat 13/ 15</b> | 12              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 25             | 18            | 3        | 10                | 20.00                  |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 10             | 0             | 0        | 10                | 5.00                   |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 40             | 30            | 40       | 50                | 15.00                  |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 490            | 356           | 90       | 224               | 378.00                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 130            | 139           | 200      | 191               | 34.50                  |
| Theedoeken               |                 |            |               | 13             | 5             | 0        | 8                 | 9.00                   |
| Slabben                  |                 |            |               | 70             | 70            | 220      | 220               | -40.00                 |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 23             | 12            | 30       | 41                | 2.50                   |
| <b>Noordeinde 5/ 7</b>   | 12              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 25             | 35            | 30       | 20                | 15.00                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 10             | 8             | 0        | 2                 | 9.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 2              | 0             | 0        | 2                 | 1.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 300            | 224           | 230      | 306               | 147.00                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 300            | 240           | 260      | 320               | 140.00                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 5              | 5             | 0        | 0                 | 5.00                   |
| Slabben                  |                 |            |               | 230            | 190           | 100      | 140               | 160.00                 |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 30             | 30            | 10       | 10                | 25.00                  |
| <b>Zwanenburch 2/ 4</b>  | 12              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 5              | 5             | 0        | 0                 | 5.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 10             | 15            | 0        | -5                | 12.50                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 32             | 16            | 5        | 21                | 21.50                  |
| Slopen                   |                 |            |               | 5              | 5             | 0        | 0                 | 5.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 315            | 210           | 60       | 165               | 232.50                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 340            | 360           | 240      | 220               | 230.00                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 10             | 10            | 0        | 0                 | 10.00                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 160            | 187           | 280      | 253               | 33.50                  |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 10             | 10            | 30       | 30                | -5.00                  |

| Woning                 | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>Zwanenburch 6/8</b> | 11              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 13             | 25            | 40       | 28                | -1.00                  |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 28             | 9             | 5        | 24                | 16.00                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 320            | 312           | 190      | 198               | 221.00                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 330            | 420           | 460      | 370               | 145.00                 |
| Theedoeken             |                 |            |               | 18             | 9             | 5        | 14                | 11.00                  |
| Slabben                |                 |            |               | 135            | 170           | 200      | 165               | 52.50                  |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 10             | 35            | 0        | -25               | 22.50                  |
| <b>Woudendijk 161</b>  | 24              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 164            | 274           | 120      | 10                | 159.00                 |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 37             | 20            | 0        | 17                | 28.50                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 423            | 359           | 360      | 424               | 211.00                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 330            | 430           | 650      | 550               | 55.00                  |
| Theedoeken             |                 |            |               | 140            | 72            | 43       | 111               | 84.50                  |
| Slabben                |                 |            |               | 126            | 123           | 480      | 483               | -115.50                |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 42             | 75            | 60       | 27                | 28.50                  |
| <b>Woudendijk 201</b>  | 24              | i          | laag          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 55             | 55            | 13       | 13                | 48.50                  |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 38             | 28            | 0        | 10                | 33.00                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 50             | 65            | 0        | -15               | 57.50                  |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 246            | 413           | 270      | 103               | 194.50                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 2100           | 2100          | 390      | 390               | 1905.00                |
| Theedoeken             |                 |            |               | 67             | 30            | 0        | 37                | 48.50                  |
| Slabben                |                 |            |               | 361            | 507           | 560      | 414               | 154.00                 |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 183            | 180           | 20       | 23                | 171.50                 |
| <b>woning 12</b>       | 12              | 6 i, 6 b   | l./m.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 53             | 40            | 65       | 78                | 14.00                  |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 70             | 0             | 30       | 100               | 20.00                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 0              | 0             | 30       | 30                | -15.00                 |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 117            | 58            | 230      | 289               | -27.50                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 280            | 330           | 450      | 400               | 80.00                  |
| Theedoeken             |                 |            |               | 5              | 10            | 9        | 4                 | 3.00                   |
| Slabben                |                 |            |               | 45             | 60            | 230      | 215               | -62.50                 |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 2              | 10            | 35       | 27                | -11.50                 |
| <b>woning 35</b>       | 12              | 3 i, 9 b   | l./m.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 10             | 14            | 30       | 26                | -3.00                  |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 32             | 25            | 30       | 37                | 13.50                  |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                 |                 |            |               | 10             | 15            | 10       | 5                 | 7.50                   |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 60             | 160           | 240      | 140               | -10.00                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 90             | 30            | 310      | 370               | -95.00                 |
| Theedoeken             |                 |            |               | 20             | 2             | 20       | 38                | 1.00                   |
| Slabben                |                 |            |               | 40             | 11            | 120      | 149               | -34.50                 |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 10             | 10            | 20       | 20                | 0.00                   |

| Woning                 | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>woning 36</b>       | 12              | b          | I./m.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 0              | 22            | 10       | -12               | 6.00                   |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 10             | 25            | 20       | 5                 | 7.50                   |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 25             | 0             | 0        | 25                | 12.50                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 25             | 15            | 10       | 20                | 15.00                  |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 4              | 35            | 220      | 189               | -90.50                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 70             | 100           | 320      | 290               | -75.00                 |
| Theedoeken             |                 |            |               | 15             | 15            | 20       | 20                | 5.00                   |
| Slabben                |                 |            |               | 15             | 40            | 60       | 35                | -2.50                  |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 70             | 73            | 16       | 13                | 63.50                  |
| <b>woning 53/ 54</b>   | 12              | b          | 53:laag       |                |               |          |                   |                        |
|                        |                 |            | 54:mid.       |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 30             | 30            | 0        | 0                 | 30.00                  |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                 |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 60             | 25            | 150      | 185               | -32.50                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 90             | 15            | 90       | 165               | 7.50                   |
| Theedoeken             |                 |            |               | 15             | 5             | 10       | 20                | 5.00                   |
| Slabben                |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 10             | 85            | 0        | -75               | 47.50                  |
| <b>Voorstraat 5/ 7</b> | 12              | i          | I./m.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 50             | 203           | 16       | -137              | 118.50                 |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 30             | 0             | 0        | 30                | 15.00                  |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 40             | 64            | 16       | -8                | 44.00                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 190            | 155           | 140      | 175               | 102.50                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 50             | 118           | 140      | 72                | 14.00                  |
| Theedoeken             |                 |            |               | 30             | 20            | 5        | 15                | 22.50                  |
| Slabben                |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 40             | 87            | 24       | -23               | 51.50                  |
| <b>Noordeinde 1/ 3</b> | 12              | beide      | I./m.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 13             | 6             | 12       | 19                | 3.50                   |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 15             | 15            | 0        | 0                 | 15.00                  |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 28             | 11            | 0        | 17                | 19.50                  |
| Slopen                 |                 |            |               | 42             | 18            | 0        | 24                | 30.00                  |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 92             | 119           | 300      | 273               | -44.50                 |
| Washandjes             |                 |            |               | 110            | 84            | 400      | 426               | -103.00                |
| Theedoeken             |                 |            |               | 10             | 20            | 16       | 6                 | 7.00                   |
| Slabben                |                 |            |               | 35             | 20            | 160      | 175               | -52.50                 |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 10             | 10            | 20       | 20                | 0.00                   |
| <b>Nieuwe Gracht 1</b> | 8               | beide      | I./m.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens          |                 |            |               | 10             | 30            | 80       | 60                | -20.00                 |
| Jersey hoeslakens      |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens            |                 |            |               | 0              | 13            | 0        | -13               | 6.50                   |
| Slopen                 |                 |            |               | 1              | 0             | 4        | 5                 | -1.50                  |
| Badhanddoek            |                 |            |               | 104            | 64            | 170      | 210               | -1.00                  |
| Washandjes             |                 |            |               | 10             | 60            | 120      | 70                | -25.00                 |
| Theedoeken             |                 |            |               | 5              | 5             | 0        | 0                 | 5.00                   |
| Slabben                |                 |            |               | 10             | 10            | 50       | 50                | -15.00                 |
| Waszak blauw           |                 |            |               | 3              | 15            | 10       | -2                | 4.00                   |

| Woning                | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|-----------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>woning 24</b>      | 8               | i          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| <b>(Noordeinde 2)</b> |                 |            |               |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens         |                 |            |               | 8              | 85            | 15       | -62               | 39.00                  |
| Jersey hoeslakens     |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens           |                 |            |               | 125            | 40            | 0        | 85                | 82.50                  |
| Slopen                |                 |            |               | 5              | 5             | 6        | 0                 | 5.00                   |
| Badhanddoek           |                 |            |               | 300            | 265           | 160      | 195               | 202.50                 |
| Washandjes            |                 |            |               | 300            | 475           | 210      | 35                | 282.50                 |
| Theedoeken            |                 |            |               | 5              | 15            | 10       | 0                 | 5.00                   |
| Slabben               |                 |            |               | 90             | 150           | 70       | 10                | 85.00                  |
| Waszak blauw          |                 |            |               | 0              | 0             | 8        | 8                 | -4.00                  |
| <b>woning 31</b>      | 12              | b          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens         |                 |            |               | 10             | 5             | 0        | 5                 | 7.50                   |
| Jersey hoeslakens     |                 |            |               | 12             | 130           | 40       | -78               | 51.00                  |
| Bovenlakens           |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                |                 |            |               | 10             | 5             | 3        | 8                 | 6.00                   |
| Badhanddoek           |                 |            |               | 70             | 290           | 270      | 50                | 45.00                  |
| Washandjes            |                 |            |               | 20             | 355           | 270      | -65               | 52.50                  |
| Theedoeken            |                 |            |               | 20             | 10            | 10       | 20                | 10.00                  |
| Slabben               |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw          |                 |            |               | 7              | 7             | 10       | 10                | 2.00                   |
| <b>woning 51</b>      | 11              | i          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens         |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens     |                 |            |               | 20             | 30            | 10       | 0                 | 20.00                  |
| Bovenlakens           |                 |            |               | 40             | 5             | 0        | 35                | 22.50                  |
| Slopen                |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek           |                 |            |               | 60             | 100           | 120      | 80                | 20.00                  |
| Washandjes            |                 |            |               | 90             | 130           | 140      | 100               | 40.00                  |
| Theedoeken            |                 |            |               | 5              | 11            | 15       | 9                 | 0.50                   |
| Slabben               |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw          |                 |            |               | 10             | 10            | 10       | 10                | 5.00                   |
| <b>woning 13</b>      | 12              | i          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens         |                 |            |               | 10             | 25            | 56       | 41                | -10.50                 |
| Jersey hoeslakens     |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens           |                 |            |               | 10             | 0             | 0        | 10                | 5.00                   |
| Slopen                |                 |            |               | 20             | 20            | 0        | 0                 | 20.00                  |
| Badhanddoek           |                 |            |               | 70             | 70            | 210      | 210               | -35.00                 |
| Washandjes            |                 |            |               | 360            | 125           | 510      | 745               | -12.50                 |
| Theedoeken            |                 |            |               | 65             | 53            | 30       | 42                | 44.00                  |
| Slabben               |                 |            |               | 180            | 125           | 190      | 245               | 57.50                  |
| Waszak blauw          |                 |            |               | 15             | 15            | 30       | 30                | 0.00                   |
| <b>Voorstraat 1/3</b> | 13              | b          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens         |                 |            |               | 15             | 70            | 14       | -41               | 35.50                  |
| Jersey hoeslakens     |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens           |                 |            |               | 35             | 13            | 7        | 29                | 20.50                  |
| Slopen                |                 |            |               | 0              | 15            | 4        | -11               | 5.50                   |
| Badhanddoek           |                 |            |               | 130            | 157           | 150      | 123               | 68.50                  |
| Washandjes            |                 |            |               | 90             | 90            | 80       | 80                | 50.00                  |
| Theedoeken            |                 |            |               | 20             | 20            | 0        | 0                 | 20.00                  |
| Slabben               |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw          |                 |            |               | 3              | 3             | 12       | 12                | -3.00                  |

| Woning                   | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|--------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>Voorstraat 6/ 8</b>   | 12              | b          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 30             | 40            | 10       | 0                 | 30.00                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 6              | 8             | 2        | 0                 | 6.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 35             | 30            | 0        | 5                 | 32.50                  |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 160            | 219           | 160      | 101               | 109.50                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 210            | 245           | 160      | 125               | 147.50                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 11             | 10            | 0        | 1                 | 10.50                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 50             | 65            | 10       | -5                | 52.50                  |
| <b>Voorstraat 10/ 12</b> | 12              | b          | midden        |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 226            | 170           | 30       | 86                | 183.00                 |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 15             | 15            | 0        | 0                 | 15.00                  |
| Slopen                   |                 |            |               | 12             | 0             | 6        | 18                | 3.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 255            | 308           | 180      | 127               | 191.50                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 350            | 420           | 140      | 70                | 315.00                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 12             | 10            | 0        | 2                 | 11.00                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 80             | 110           | 20       | -10               | 85.00                  |
| <b>woning 23</b>         | 8               | b          | m./h.         |                |               |          |                   |                        |
| <b>(Noordeinde 6)</b>    |                 |            |               |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 16            | 10       | -6                | 3.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 50             | 40            | 100      | 110               | -5.00                  |
| Washandjes               |                 |            |               | 30             | 20            | 110      | 120               | -30.00                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 20             | 25            | 20       | 15                | 12.50                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 30             | 30            | 10       | 10                | 25.00                  |
| <b>woning 26</b>         |                 |            |               |                |               |          |                   |                        |
| <b>Noordeinde 4</b>      | 8               | b          | m./h.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 38             | 13            | 12       | 37                | 19.50                  |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 33             | 0             | 0        | 33                | 16.50                  |
| Slopen                   |                 |            |               | 5              | 80            | 12       | -63               | 36.50                  |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 23             | 46            | 110      | 87                | -20.50                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 60             | 95            | 120      | 85                | 17.50                  |
| Theedoeken               |                 |            |               | 5              | 2             | 5        | 8                 | 1.00                   |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 0              | 0             | 9        | 9                 | -4.50                  |
| <b>Voorstraat 9/ 11</b>  | 13              | beide      | m./h.         |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 30             | 41            | 14       | 3                 | 28.50                  |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 10             | 12            | 8        | 6                 | 7.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 207            | 208           | 200      | 199               | 107.50                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 160            | 190           | 200      | 170               | 75.00                  |
| Theedoeken               |                 |            |               | 60             | 70            | 20       | 10                | 55.00                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 10             | 10            | 0        | 0                 | 10.00                  |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 16             | 13            | 20       | 23                | 4.50                   |

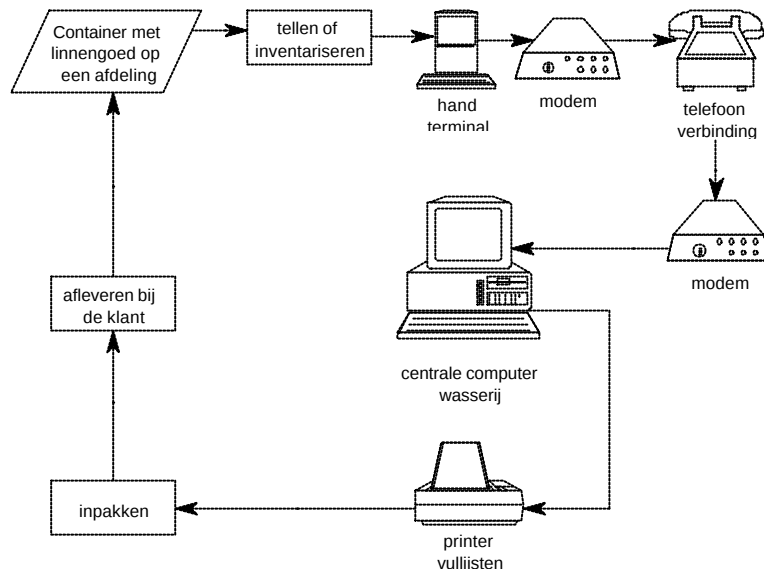
| Woning                    | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|---------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>woning 34</b>          | 13              | i          | alle          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens             |                 |            |               | 40             | 26            | 20       | 34                | 23.00                  |
| Jersey hoeslakens         |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Bovenlakens               |                 |            |               | 35             | 19            | 1        | 17                | 26.50                  |
| Slopen                    |                 |            |               | 25             | 45            | 15       | -5                | 27.50                  |
| Badhanddoek               |                 |            |               | 230            | 157           | 280      | 353               | 53.50                  |
| Washandjes                |                 |            |               | 25             | 90            | 280      | 215               | -82.50                 |
| Theedoeken                |                 |            |               | 10             | 15            | 14       | 9                 | 5.50                   |
| Slabben                   |                 |            |               | 30             | 30            | 160      | 160               | -50.00                 |
| Waszak blauw              |                 |            |               | 30             | 60            | 30       | 0                 | 30.00                  |
| <b>woning 61</b>          | 8               | observ.    | alle          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens             |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens         |                 |            |               | 50             | 50            | 0        | 0                 | 50.00                  |
| Bovenlakens               |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                    |                 |            |               | 3              | 5             | 0        | -2                | 4.00                   |
| Badhanddoek               |                 |            |               | 45             | 22            | 40       | 63                | 13.50                  |
| Washandjes                |                 |            |               | 80             | 50            | 50       | 80                | 40.00                  |
| Theedoeken                |                 |            |               | 10             | 20            | 10       | 0                 | 10.00                  |
| Slabben                   |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw              |                 |            |               | 100            | 100           | 10       | 10                | 95.00                  |
| <b>woning 62</b>          | 5               | observ.    | alle          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens             |                 |            |               | 1              | 0             | 0        | 1                 | 0.50                   |
| Jersey hoeslakens         |                 |            |               | 10             | 10            | 0        | 0                 | 10.00                  |
| Bovenlakens               |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                    |                 |            |               | 25             | 15            | 0        | 10                | 20.00                  |
| Badhanddoek               |                 |            |               | 265            | 215           | 0        | 50                | 240.00                 |
| Washandjes                |                 |            |               | 700            | 640           | 0        | 60                | 670.00                 |
| Theedoeken                |                 |            |               | 0              | 0             | 7        | 7                 | -3.50                  |
| Slabben                   |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw              |                 |            |               | 20             | 40            | 0        | -20               | 30.00                  |
| <b>woning 63 (logeer)</b> | 10              | beide      | alle          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens             |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens         |                 |            |               | 20             | 60            | 80       | 0                 | 20.00                  |
| Bovenlakens               |                 |            |               | 55             | 50            | 10       | 10                | 50.00                  |
| Slopen                    |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Badhanddoek               |                 |            |               | 235            | 432           | 480      | 43                | 213.50                 |
| Washandjes                |                 |            |               | 380            | 370           | 480      | 250               | 255.00                 |
| Theedoeken                |                 |            |               | 10             | 10            | 40       | 20                | 0.00                   |
| Slabben                   |                 |            |               | 560            | 826           | 360      | -86               | 603.00                 |
| Waszak blauw              |                 |            |               | 15             | 30            | 20       | -5                | 17.50                  |
| <b>Bromelia 1- 5</b>      | 11              | b          | hoog          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens             |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens         |                 |            |               | 75             | 80            | 10       | 5                 | 72.50                  |
| Bovenlakens               |                 |            |               | 1              | 0             | 1        | 2                 | 0.00                   |
| Slopen                    |                 |            |               | 36             | 45            | 5        | -4                | 38.00                  |
| Badhanddoek               |                 |            |               | 206            | 251           | 150      | 105               | 153.50                 |
| Washandjes                |                 |            |               | 310            | 240           | 70       | 140               | 240.00                 |
| Theedoeken                |                 |            |               | 145            | 125           | 20       | 40                | 125.00                 |
| Slabben                   |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw              |                 |            |               | 20             | 10            | 0        | 10                | 15.00                  |

| Woning                   | Aantal cliënten | Soort zorg | Niveau cliënt | Begin-voorraad | Eind-voorraad | Geleverd | Verbruik per week | Voorraden > 1/2 weekv. |
|--------------------------|-----------------|------------|---------------|----------------|---------------|----------|-------------------|------------------------|
| <b>Fonteinkruid 1- 5</b> | 12              | b          | hoog          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 20             | 20            | 20       | 20                | 10.00                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 38             | 18            | 20       | 40                | 18.00                  |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 39             | 20            | 80       | 99                | -10.50                 |
| Washandjes               |                 |            |               | 570            | 600           | 160      | 130               | 505.00                 |
| Theedoeken               |                 |            |               | 55             | 36            | 20       | 39                | 35.50                  |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 32             | 23            | 10       | 19                | 22.50                  |
| <b>Sytwinde 166- 170</b> | 15              | b          | hoog          |                |               |          |                   |                        |
| Kophoeslakens            |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Jersey hoeslakens        |                 |            |               | 45             | 55            | 10       | 0                 | 45.00                  |
| Bovenlakens              |                 |            |               | 11             | 0             | 5        | 16                | 3.00                   |
| Slopen                   |                 |            |               | 9              | 15            | 8        | 2                 | 8.00                   |
| Badhanddoek              |                 |            |               | 75             | 79            | 90       | 86                | 32.00                  |
| Washandjes               |                 |            |               | 48             | 50            | 60       | 58                | 19.00                  |
| Theedoeken               |                 |            |               | 10             | 15            | 10       | 5                 | 7.50                   |
| Slabben                  |                 |            |               | 0              | 0             | 0        | 0                 | 0.00                   |
| Waszak blauw             |                 |            |               | 14             | 15            | 5        | 4                 | 12.00                  |

## 14 Handterminal

De handterminal speelt een belangrijke rol binnen het voorraadbeheer van het platgoed in de instelling. Via de handterminal kunnen leveringen worden bijgesteld en kunnen bestellingen worden uitgevoerd.

De handterminal is een onderdeel van het geautomatiseerde systeem dat gehanteerd wordt rond het bestellen en leveren van platgoed (linnengoed). Het systeem is weergegeven in onderstaand model.



Op een centrale computer in de wasserij bevinden zich alle gegevens van de klanten, zoals bijvoorbeeld de namen van de distributiepunten. Per distributiepunt is bekend welke artikelen, in welke aantallen geleverd worden en op welke dag dit dient te gebeuren. Het systeem kent vaste en variabele leveringen. Een vaste levering is een levering volgens de vaste aantallen uit het systeem en een variabele levering is een levering welke de voorraad op een distributiepunt aanvult tot een vastgesteld maximum.

De handterminal is de schakel tussen de klant en de wasserij in het systeem van variabele leveringen. Met de handterminal neemt een medewerker per distributiepunt de voorraad van het linnengoed op. Na het tellen of inventariseren worden de hoeveelheden via een modem en een telefoonverbinding naar de wasserij verzonden. De computer van de wasserij vergelijkt de aanwezige voorraad per distributiepunt met de maximale afgesproken voorraad. Vervolgens worden zogenaamde vullijsten uitgeprint waarop de gewenste aanvullingen van artikelen met bijbehorende aantallen staan vermeld. Met deze lijsten worden de containers ingepakt.

Het inventariseren van de afdelingen of distributiepunten geschiedt aan de hand van een vooraf afgesproken route. Per dag kunnen andere afdelingen geïnventariseerd worden. De afgesproken route wordt vastgelegd in een zogenaamde 'looptijst'.

Het inventariseren met de handterminal gaat via de onderstaande stappen:

- Gereed maken van de handterminal voor het tellen
- Inventariseren van de afdelingen
- Verwerken van de telling in de handterminal (opbouwen van het zendbestand)
- Overzenden van de gegevens naar de computer van de wasserij
- Afsluiten van de handterminal

Om de gegevens van de inventarisatie naar de computer van de wasserij te verzenden dient de handterminal aangesloten te worden op een telefoonlijn. Via een modem kunnen de gegevens verstuurd worden.

De gegevens uit de inventarisaties kunnen dagelijks of wekelijks doorgestuurd worden naar de wasserij.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Gebruikershandleiding Handterminal Psion Workabout, Lips Textielservice. Mei 2000.

## 15 Lingrip

Met behulp van Lingrip beschikt de organisatie over de volgende overzichten:

- Artikelgebruik in aantallen per afdeling
- Artikelgebruik in kosten per afdeling
- Artikelgebruik in aantallen getotaliseerd per divisie
- Artikelgebruik in kosten getotaliseerd per divisie
- Waskosten totaal per afdeling per divisie
- Artikelgebruik in aantallen getotaliseerd voor de totale instelling
- Artikelgebruik in kosten getotaliseerd voor de totale instelling
- Waskosten totaal per afdeling voor de totale instelling

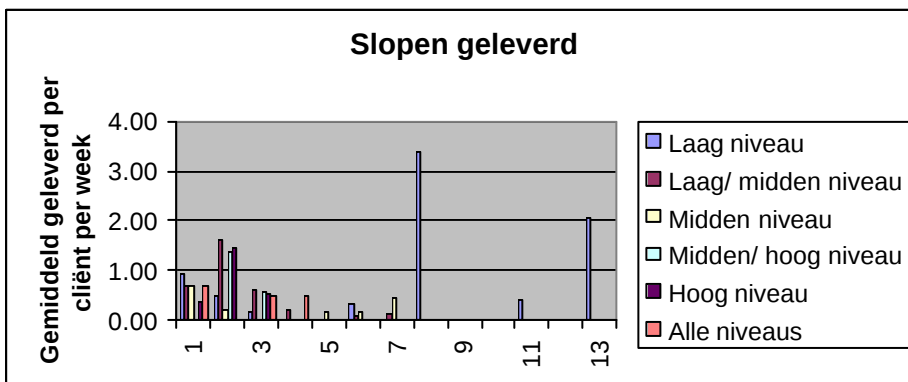
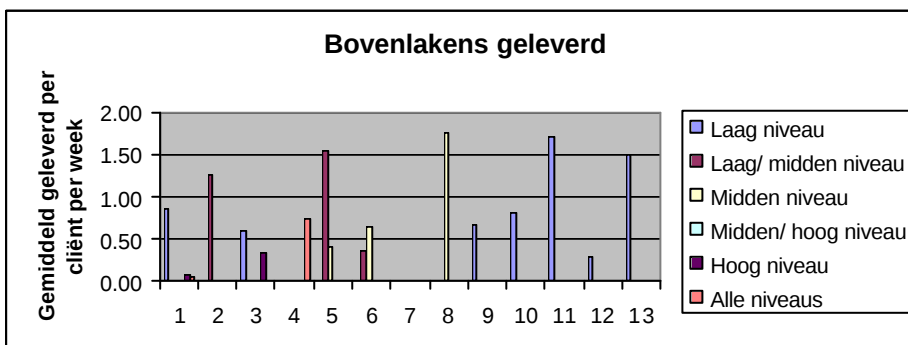
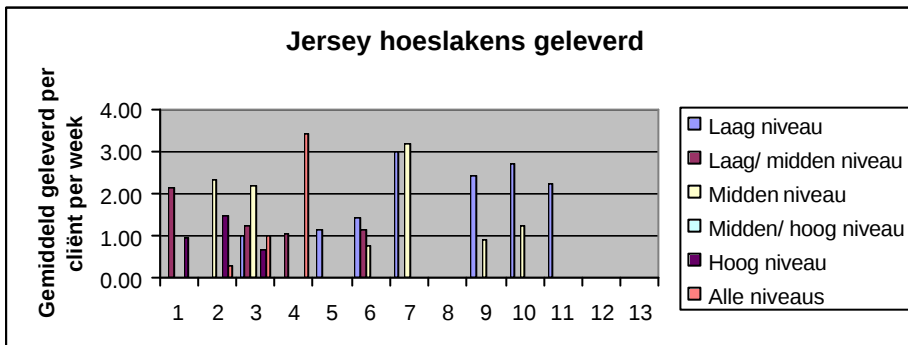
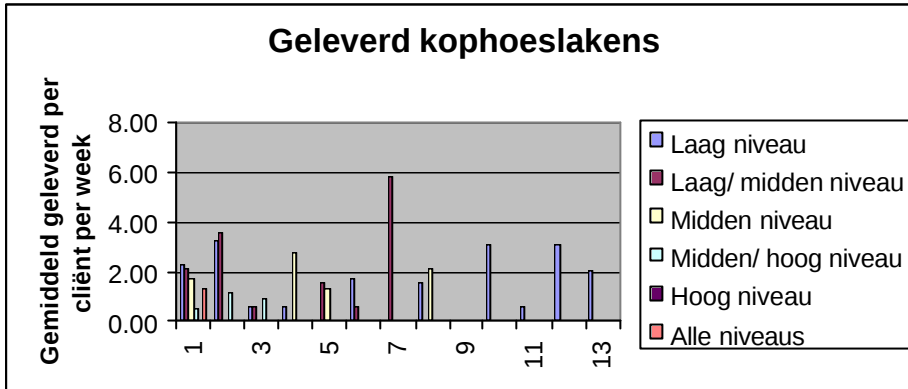
## **15.1**

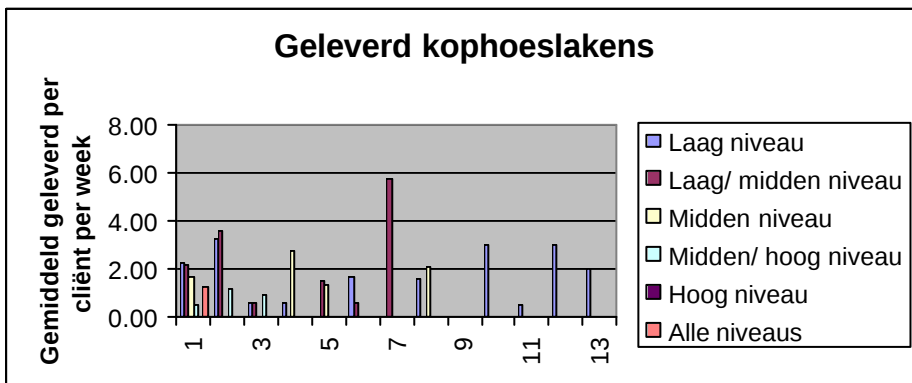
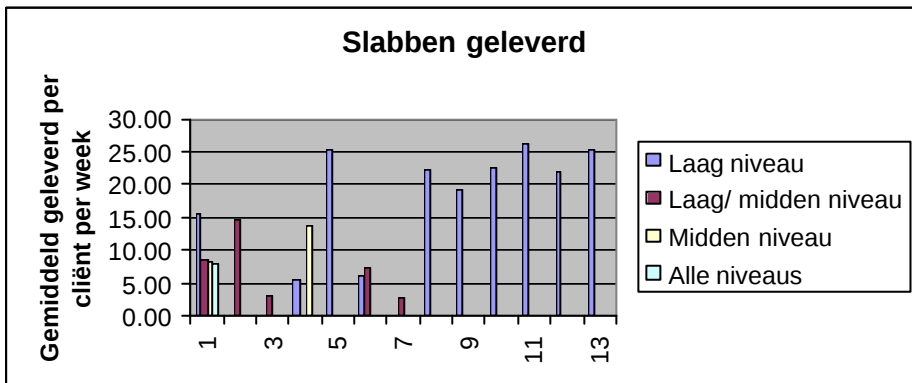
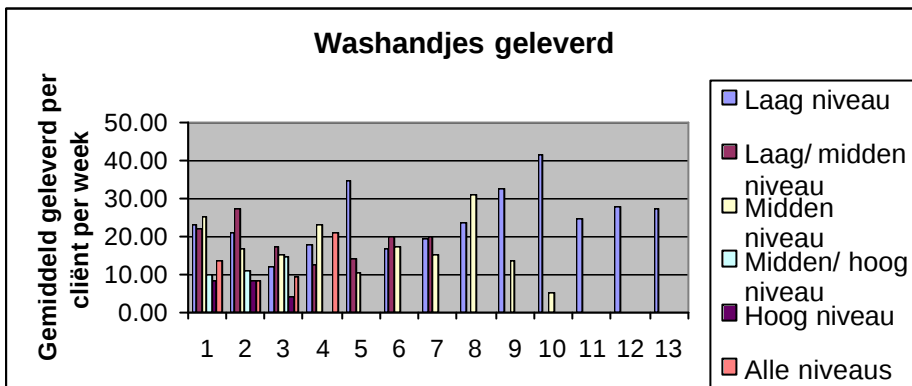
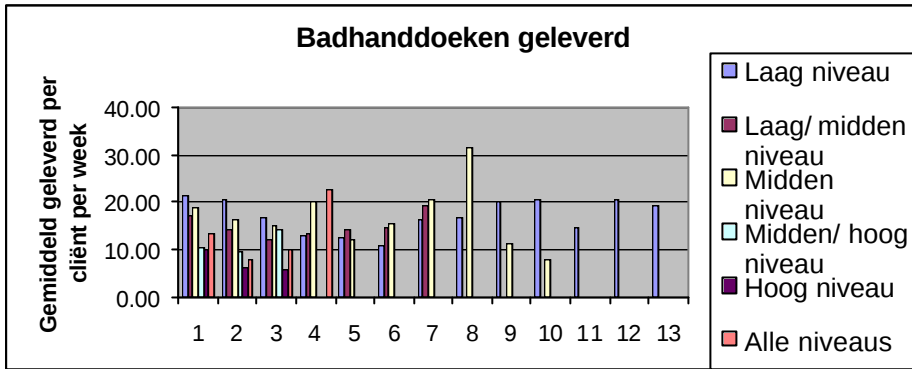
## **16 Berekening gebruik platgoed**

De Lingrioverzichten zijn gebruikt om het gebruik van platgoed vast te stellen. De aantallen van de eerste drie maanden van 2004 zijn meegenomen in dit onderzoek. Het totaal van deze drie perioden is gedeeld door twaalf, zodat een verbruik per week ontstaat. Daarna is deze uitkomst gedeeld door het aantal cliënten in de woning. Op deze manier ontstaat een gemiddeld geleverd aantal per cliënt per week per soort platgoed.

## 17 Gebruik platgoed

In onderstaande grafieken zijn de gemiddelde geleverde aantallen platgoed per cliënt weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt in de niveaus. Het gebruik wordt nader toegelicht na de grafieken.





Het gebruik van het platgoed is bij 40 van de 44 woningen onderzocht. De verdeling van de niveaus is als volgt.

| Niveau cliënten           | Aantal woningen |
|---------------------------|-----------------|
| <i>Laag</i>               | 13              |
| <i>Laag/ midden</i>       | 7               |
| <i>Midden niveau</i>      | 10              |
| <i>Midden/ hoog</i>       | 3               |
| <i>Hoog niveau</i>        | 3               |
| <i>Laag, midden, hoog</i> | 4               |

### Kophoeslakens

Zeventien van de 24 woningen die kophoeslakens verbruiken, verbruiken gemiddeld meer dan één kophoeslaken per week. Dit is een hoog verbruik. Daarnaast dient bedacht te worden dat niet alle cliënten kophoeslakens verbruiken. Verschillende cliënten verbruiken jersey hoeslakens.

| Niveau cliënten     | Aantal kophoes | Meer dan één | Percentage |
|---------------------|----------------|--------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 10             | 7            | 70,0%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 6              | 4            | 66,7%      |
| <i>Midden</i>       | 4              | 4            | 100%       |
| <i>Midden/ hoog</i> | 3              | 1            | 33,3%      |
| <i>Hoog</i>         | 0              | 0            | 0%         |
| <i>Alles</i>        | 1              | 1            | 100%       |

Het blijkt dat het midden niveau allemaal meer dan één kophoeslaken verbruiken. Daarna heeft het lage niveau het hoogste percentage. En het laag/ midden niveau.

### Jersey hoeslakens

16 van de 23 woningen verbruiken meer dan één jersey hoeslaken.

| Niveau cliënten     | Aantal jersey | Meer dan één | Percentage |
|---------------------|---------------|--------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 7             | 6            | 85,7%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 4             | 4            | 100%       |
| <i>Midden</i>       | 6             | 4            | 66,7%      |
| <i>Midden/ hoog</i> | 0             | 0            | 0%         |
| <i>Hoog</i>         | 3             | 1            | 33,3%      |
| <i>Alles</i>        | 3             | 1            | 33,3%      |

Het laag/ midden niveau verbruikt allemaal meer dan één jersey hoeslaken. Daarna hebben het lage niveau en het midden niveau het hoogste verbruik.

### Bovenlakens

Vijf van de achttien woningen verbruiken meer dan één bovenlaken per week.

| Niveau cliënten     | Aantal bovenlakens | Meer dan één | Percentage |
|---------------------|--------------------|--------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 7                  | 2            | 28,6%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 3                  | 2            | 66,7%      |
| <i>Midden</i>       | 4                  | 1            | 25,0%      |
| <i>Midden/ hoog</i> | 0                  | 0            | 0%         |
| <i>Hoog</i>         | 2                  | 0            | 0%         |
| <i>Alles</i>        | 2                  | 0            | 0%         |

Het laag/ midden niveau heeft het hoogste verbruik. Daarna het lage en het midden niveau.

**Slopen**

Vijf van de 26 woningen verbruiken meer dan één sloop per week. Niet alle cliënten verbruiken slopen. Het midden/ hoog niveau verbruikt het meeste meer dan één sloop.

| Niveau cliënten     | Aantal slopen | Meer dan één | Percentage |
|---------------------|---------------|--------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 7             | 2            | 28,6%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 6             | 1            | 16,7%      |
| <i>Midden</i>       | 5             | 0            | 0%         |
| <i>Midden/ hoog</i> | 2             | 1            | 50,0%      |
| <i>Hoog</i>         | 3             | 1            | 33,3%      |
| <i>Alles</i>        | 3             | 0            | 0%         |

**Badhanddoeken**

Van de 40 woningen verbruiken 24 woningen meer dan veertien badhanddoeken per week. Bij het lage niveau, vervolgens het laag/ midden niveau en het midden niveau komt het verbruik van meer dan 14 in de week het meeste voor.

| Niveau cliënten     | Aantal badhanddoeken | Meer dan 14 | Percentage |
|---------------------|----------------------|-------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 13                   | 10          | 76,9%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 7                    | 5           | 71,4%      |
| <i>Midden</i>       | 10                   | 7           | 70,0%      |
| <i>Midden/ hoog</i> | 3                    | 1           | 33,3%      |
| <i>Hoog</i>         | 3                    | 0           | 0%         |
| <i>Alles</i>        | 4                    | 1           | 25,0%      |

**Washandjes**

Van de 40 woningen verbruiken veertien woningen meer dan 21 washandjes. Bij het lage niveau komt de overschrijding het meeste voor.

| Niveau cliënten     | Aantal washandjes | Meer dan 21 | Percentage |
|---------------------|-------------------|-------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 13                | 8           | 61,5%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 7                 | 2           | 28,6%      |
| <i>Midden</i>       | 10                | 3           | 30,0%      |
| <i>Midden/ hoog</i> | 3                 | 0           | 0%         |
| <i>Hoog</i>         | 3                 | 0           | 0%         |
| <i>Alles</i>        | 4                 | 1           | 25,0%      |

**Slabben**

Slabben zijn niet te vergelijken, omdat niet bekend is hoeveel cliënten slabben gebruiken. Het gemiddelde gebruik geeft dan geen reëel beeld.

**Theedoeken**

Van de 40 woningen verbruiken 27 woningen meer dan zeven theedoeken per woning per week.

| Niveau cliënten     | Aantal theedoeken | Meer dan 7 | Percentage |
|---------------------|-------------------|------------|------------|
| <i>Laag</i>         | 13                | 7          | 53,8%      |
| <i>Laag/midden</i>  | 7                 | 5          | 71,4%      |
| <i>Midden</i>       | 9                 | 7          | 77,7%      |
| <i>Midden/ hoog</i> | 3                 | 1          | 33,3%      |
| <i>Hoog</i>         | 4                 | 4          | 100%       |
| <i>Alles</i>        | 4                 | 3          | 75,0%      |

Bij het hoge niveau komt de overschrijding bij alle woningen voor. Bij het midden en laag/ midden niveau komt het vervolgens het meeste voor.

**Waszakken**

Voor het aantal waszakken is ook geen norm te stellen, omdat het verbruik van het aantal waszakken afhankelijk is van het verbruik van het platgoed. Hoe meer platgoed er verbruikt wordt, hoe meer waszakken er gebruikt worden.

## 18 Enquête beleving van het gebruik van platgoed

Woning(nummer): ....

Aantal cliënten: ....

Niveau cliënten: Laag – Midden – Hoog

**Let op!** Bij deze enquête wordt gevraagd naar het gebruik van **de Lips-artikelen** (het textiel dat gehuurd wordt bij de wasserij Lips) en de disposables (artikelen die het textiel vervangen/ weggooiartikelen) en niet om de artikelen die aangeschaft zijn door de cliënt.

### Inventarisatie

Textielartikelen bedden

1. Aantal bedden in de woning: .....

2. Welke textielartikelen zijn op de bedden in de woning aanwezig? (er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

☐ **Jersey hoeslakens** (hoeslakens met elastiek in de gele randen)

Zo ja, aantal stuks per bed.....

Aantal bedden met jersey hoeslakens: ....

☐ **Kophoeslakens** (hoeslakens met een blauwe rand)

Zo ja, aantal stuks per bed.....

Aantal bedden met kophoeslakens: ....

☐ **Bovenlakens** (lakens met een gele rand)

Zo ja, aantal stuks per bed.....

Aantal bedden met bovenlakens: ....

☐ **(Kussen)sloop** (witte slopen van de wasserij)

Zo ja, aantal stuks per bed.....

Aantal bedden met (kussen)slopen: ....

☐ **Dekbedovertrek** (dit is wel aangeschaft door de cliënt)

Zo ja, aantal stuks per bed...

Aantal bedden met dekbedovertrekken: ....

Anders, namelijk.....

3. Waarom worden deze soorten platgoed (antwoord vraag 2) gebruikt?

4. Hoeveel **kussens** zijn er aanwezig per bed?

☐ 0

☐ 1

☐ 2

☐ 3

Anders, namelijk....

5. Indien het antwoord van vraag 4 hoger is dan 1: waarom is het **gebruik van meerdere kussens** noodzakelijk?

☐ Ophogen van het hoofdeind van het matras

☐ Anders, namelijk....

6. Hoeveel **kleine kussens** zijn er aanwezig per bed?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

Anders, namelijk...

7. Zijn er nog **andere textielartikelen** die gebruikt worden op het bed?

- ☐ Ja, namelijk ....
- ☐ Nee

8. Wordt er gebruik gemaakt van **disposables** (weggooiartikelen) op de bedden? (er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, groene matjes
- ☐ Ja, incontinentiemateriaal
- ☐ Ja, anders namelijk ....
- ☐ Nee

9. Als het antwoord op vraag 8 is 'Ja, incontinentiemateriaal': Hoeveel cliënten zijn **incontinent**?

- ☐ Dag: ... cliënten
- ☐ Nacht: ... cliënten

10. Hoe veel keer in de week wordt het **bed verschoond**?

- ☐ 1 keer per week
- ☐ 2 keer per week
- ☐ 3 keer per week

11. Als het antwoord op vraag 10 hoger is dan één keer per week:

Waarom wordt het bed meerdere malen per week verschoond?

- ☐ In verband met incontinentie van de cliënt.
- ☐ In verband met braken van de cliënt
- ☐ Het bed wordt automatisch meerdere keren per week verschoond.
- ☐ Anders, namelijk...

#### **Textielartikelen doucheruimte**

12. Hoeveel **washandjes** worden gebruikt bij één douchebeurt (per cliënt)?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

Anders, namelijk ....

13. Indien het antwoord op vraag 12 hoger is dan 1:

Waarom is het gebruik van meer dan één washandje per douchebeurt noodzakelijk?

.....

14. Worden er naast de douchebeurt ook washandjes gebruikt?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk voor.....

15. Hoeveel **badhanddoeken** worden gebruikt bij één douchebeurt (per cliënt)?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ Anders, namelijk ....

16. Indien het antwoord bij vraag 15 hoger is dan 1:

Waarom is het gebruik van meer dan één (bad)handdoek per douchebeurt noodzakelijk?

.....

17. Worden er naast de douchebeurten (bad)handdoeken gebruikt?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk voor.....

18. Worden er nog **andere textielartikelen** gebruikt bij een douchebeurt?

- ☐ Ja, namelijk.....
- ☐ Nee

19. Wordt er gebruik gemaakt van **disposables** (weggooiartikelen) in de doucheruimte?

- ☐ Ja, namelijk ....
- ☐ Nee

#### Textielartikelen gebruikt tijdens de maaltijd

20. Hoeveel **slabben** worden gebruikt bij het nuttigen van één maaltijd?

(Vul onderstaande tabel in)

| Soort maaltijd | Aantal slabben per cliënt |
|----------------|---------------------------|
| Ontbijt        |                           |
| Lunch          |                           |
| Diner          |                           |
| Tussendoortjes |                           |

21. Indien er meer dan één slab per maaltijd per cliënt wordt gebruikt:

Wat is de reden voor het gebruik van meer dan één slab per cliënt per maaltijd?

.....

#### Gebruik van het textiel

22. Wat is het gebruik per cliënt per week voor de onderstaande textielartikelen? (Vul de tabel in.)

| Textielartikel                                                | Aantal stuks per cliënt per week |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Kophoeslakens (hoeslakens met een blauwe rand)                |                                  |
| Jersey hoeslakens (hoeslakens met elastiek in de gele randen) |                                  |
| Bovenlakens (lakens met een gele rand)                        |                                  |
| (Kussen)slopen (witte kussenslopen van Wasserij Lips)         |                                  |
| Badhanddoek                                                   |                                  |
| Washandjes                                                    |                                  |
| Slabben                                                       |                                  |

23. Hoeveel theedoeken worden er per week in de woning gebruikt? (dit aantal hoeft niet per cliënt weergegeven te worden)

..... (aantal stuks) theedoeken per week

24. Hoeveel blauwe waszakken worden per week in de woning gebruikt? (dit aantal hoeft niet per cliënt weergegeven te worden)  
..... (aantal stuks) blauwe waszakken per week

**Gewoontes**

25. Wordt de **natte was** uitgewrongen voordat het in de waszakken terechtkomt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

26. Voor welke overige activiteiten in de woning worden textielartikelen van Wasserij Lips gebruikt?

.....

27. Heeft u een idee van de kosten voor het wassen van de kleding en het platgoed?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

**Overig**

28. Vindt u dat de standaardlevering per dag werkt goed werkt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

29. Heeft u suggesties voor het verlagen van het verbruik van het platgoed?

.....

Overige opmerkingen

.....

## 19 Enquêteresultaten

De enquêteresultaten zijn samengevoegd in een tabel. Deze tabel is niet opgenomen in de bijlagen, vanwege het grote aantal bladzijden. Hieronder deze resultaten samengevat en geanalyseerd.

Het doel van de enquête is het in kaart brengen van de *beleving van het verbruik van het platgoed* door de zorgmedewerkers. Bij de beleving is het waarom achter het verbruik van platgoed een belangrijk aspect. De aantallen die in de enquêteresultaten genoemd worden geven dus niet het werkelijke verbruik, maar het beleefde verbruik weer.

Bij de enquête wordt alleen ingegaan op textielartikelen van Wasserij Lips (het platgoed). Het persoons- en instellingsgebonden goed komt niet aan de orde bij deze enquête.

De linnenkamer levert platgoed aan 36 woningen op Buurtschap Craeyenburch, drie woningen in Ypenburg en vijf woningen in Nootdorp. In totaal zijn de enquêtes door zorgmedewerkers van 33 woningen beantwoord. Hiervan zijn er 29 van Buurtschap Craeyenburch, twee uit Ypenburg en twee uit Nootdorp (socio-woningen). Door een aantal woningen is de enquête twee keer beantwoord. Dit is 75% van het totaal aantal woningen waaraan de linnenkamer platgoed levert.

Achttien enquêtes zijn mondeling en vijftien enquêtes zijn schriftelijk beantwoord. Bij de mondelinge enquêtes is meer informatie verkregen, omdat er bij deze wijze van enquêteren doorgevraagd kan worden. Daarnaast kunnen de vragen toegelicht worden. Er is voor gekozen om ook enquêtes schriftelijk te laten beantwoorden, zodat een groot aantal van de woningen bereikt wordt.

De verdeling van de niveaus van de cliënten over de respondenten is als volgt:

| Niveau              | Aantal woningen |
|---------------------|-----------------|
| <i>Laag</i>         | 12              |
| <i>Laag/midden</i>  | 3               |
| <i>Midden</i>       | 11              |
| <i>Midden/ hoog</i> | 2               |
| <i>Hoog</i>         | 2               |
| <i>Alle</i>         | 3               |

Het lage en het midden niveau zijn dus het meeste vertegenwoordigd in deze enquête.

### Soorten platgoed

In onderstaande tabel wordt per soort platgoed weergegeven hoeveel woningen het gebruiken.

| Soort platgoed            | Aantal woningen                            |
|---------------------------|--------------------------------------------|
| <i>Jersey hoeslaken</i>   | 17                                         |
| <i>Kophoeslaken</i>       | 22                                         |
| <i>Bovenlaken</i>         | 16                                         |
| <i>(Kussen)sloop</i>      | 22                                         |
| <i>Dekbedovertrek</i>     | 33                                         |
| <i>Anders, namelijk..</i> | Dekens (1 woning), scheurdekens (1 woning) |

Scheurdekens zijn speciale dekens die bestemd zijn voor een cliënt die alles scheurt. Gewone dekens zouden kapot gaan.

**Kussens**

Het aantal kussens per bed is als volgt:

| Aantal kussens | Aantal woningen |
|----------------|-----------------|
| 0              | 1               |
| 0 en 1         | 6               |
| 1              | 21              |
| 1 en 2         | 3               |
| 2              | 0               |
| 0, 1 en 2      | 1               |
| 0, 1 en 3      | 1               |

Als reden voor het verbruik van meerdere kussens is genoemd dat een kussen onder de rug en/ of benen noodzakelijk is. Dit geldt voor één woning.

Er is gevraagd naar het gebruik van kleine kussentjes. Het gaat hierbij om kleine kussentjes waarbij een sloop gebruikt wordt. Het gaat dus niet om sierkussentjes. Uit de enquêtes blijkt dat één woning kleine kussentjes op het bed gebruikt. De rest van de woningen gebruikt geen kleine kussentjes.

**Andere textielartikelen op het bed**

Uit de enquêtes blijkt dat er in 23 woningen naast het platgoed van Wasserij Lips geen andere textielartikelen gebruikt worden. Deze woningen maken dus alleen gebruik van het standaardpakket van Lips.

Bij 10 woningen wordt aangegeven dat er wel andere textielartikelen gebruikt worden. De volgende textielartikelen worden genoemd: fleece dekens (eigendom van Craeyenburch), zelf aangeschafte moltons, matrassenbeschermers, (scheur)dekens, handdoeken, schapenvachtjes, extra plaid.

**Disposables op het bed**

Er worden diverse soorten disposables op het bed gebruikt. In onderstaande tabel wordt het aantal woningen dat bepaalde disposables gebruikt weergegeven.

| Soort disposable | Aantal woningen                                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Groen matje      | 8                                                                                     |
| Anders, namelijk | Blauwe hoes om matras (3 woningen)<br>Onderlegger (1 woning)<br>Handdoekje (1 woning) |
| Niets            | 6                                                                                     |

**Bed verschonen**

Uit de antwoorden van de enquêtes is gebleken dat 32 woningen het bed standaard één keer per week verschonen. Er is één woning die het bed standaard twee keer in de week verschoont.

Daarnaast is bij 13 enquêtes aangegeven dat er regelmatig sprake is van meer dan één verschoning per week. Aantallen die hierbij genoemd worden zijn:

- Meestal 5 van de 12 bedden dagelijks (1 woning)
- Onregelmatig: van 1 tot 3 keer (2 woning)
- Heel onregelmatig: van 2 tot 7 keer (1 woning)
- Onregelmatig (3 woningen)
- 1 van de 11 bedden 7 keer in de week (1 woning)
- 5 van de 10 bedden 7 keer in de week (1 woning)
- Vaak 7 keer per week (1 woning)
- Sommige bedden 7 keer per week (4 woningen)

Eén woning geeft aan de bovenlakens vaker dan één keer in de week te verschonen.

De oorzaken voor meerdere keren per week het bed verschonen zijn weergegeven in onderstaande tabel. Met het aantal woningen wordt het aantal enquêtes waaruit de desbetreffende oorzaak blijkt bedoeld.

| Oorzaak                             | Aantal woningen                                                                                                                           |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incontinentie                       | 27                                                                                                                                        |
| Braken                              | 8, waarvan 5 aangeven dat dit incidenteel is.                                                                                             |
| Automatisch meerdere keren per week | 1                                                                                                                                         |
| Anders, namelijk...                 | Kwijlen (3 woningen)<br>Hygiëne (2 woningen)<br>Bloed na tanden poetsen (2 woningen)<br>Verkoudheid (1 woning)<br>Transpiratie (1 woning) |

### Incontinentie

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel cliënten overdag en 's nachts incontinent zijn.

| Aantal cliënten | Dag (aantal woningen) | Nacht (aantal woningen) |
|-----------------|-----------------------|-------------------------|
| 0               | 17                    | 7                       |
| 1               | 3                     | 6                       |
| 2               | 3                     | 4                       |
| 3               | 1                     | 2                       |
| 4               | 1                     | 1                       |
| 5               | -                     | 1                       |
| 6               | -                     | 1                       |
| 7               | 1                     | 1                       |
| 8               | 1                     | 4                       |
| 9               | -                     | -                       |
| 10              | -                     | -                       |
| 11              | -                     | -                       |
| 12              | 4                     | 4                       |
| Verschild       | 2                     | 1                       |

#### 19.1.1.1.1.1 Overdag

Daarnaast blijkt uit twee enquêtes dat er soms meerdere cliënten incontinent zijn.

In 48,5% van de woningen zijn de cliënten overdag incontinent.

Overdag zijn er in totaal 102 cliënten incontinent. In totaal zijn er 383 cliënten 'betrokken' bij de enquête. 26,6 % van de cliënten uit deze enquête is dus overdag incontinent.

#### 's Nachts

Naast de aantallen in de tabel is er één enquête met soms beantwoord.

's Nachts zijn er meer cliënten incontinent dan overdag. In 25 woningen zijn er 's nachts incontinent cliënten.

In de nacht is in 78,8% van de woningen minimaal één cliënt incontinent. In de nacht zijn 145 cliënten incontinent. Dit is 37,8 % van het aantal cliënten uit deze enquête.

**Washandjes**

In onderstaande tabel wordt het aantal washandjes per cliënt per douchebeurt gegeven. Het gaat hierbij om de aantallen die door de zorgmedewerkers beleefd worden.

| Aantal washandjes | Aantal woningen |
|-------------------|-----------------|
| 1                 | 7               |
| 1 a 2             | 5               |
| 2                 | 14              |
| 2 a 3             | 2               |
| 3                 | 5               |

Daarnaast wordt bij zes enquêtes aangegeven dat in verband met ontlasting regelmatig meerdere washandjes worden gebruikt. Aantallen washandjes per 'verschoning' die hierbij genoemd worden zijn: 4, 4 a 5, 5 a 6 wekelijks, 5, 6, max. 6.

De volgende redenen voor het verbruik van meerdere washandjes per douchebeurt worden genoemd:

- Hygiëne
- Eén voor het bovenlichaam en één voor het onderlichaam;
- Eén voor de cliënt zelf en één voor de zorgmedewerker om de cliënt te helpen;
- Eén om de ogen af te sluiten en één om te wassen;
- Eén met en één zonder zeep;
- Het schoonmaken i.v.m. ontlasting;
- Een washandje wordt gebruik in plaats van een badhanddoek;
- Er is weinig zicht op het verbruik doordat cliënten zichzelf wassen;
- Er wordt op bed gewassen;

Zes geënquêteerden zeggen naast de douchebeurten geen washandjes te verbruiken. De overige woningen gebruiken de washandjes voor onderstaande activiteiten.

- De gezichten schoonmaken.
- De handen schoonmaken.
- Na toiletgebruik.
- Na het tanden poetsen.
- De tafel schoonmaken.
- Als vaatdoek in de keuken.
- Washandjes om de handen in verband met bijten in de handen.

**Badhanddoeken**

Onderstaande tabel geeft het aantal badhanddoeken per cliënt per douchebeurt weer. Dit zijn de aantallen die de zorgmedewerkers denken te gebruiken.

| Aantal badhanddoeken | Aantal woningen |
|----------------------|-----------------|
| 1                    | 8               |
| 1 a 2                | 7               |
| 2                    | 16              |
| 2 a 3                | 1               |
| 3                    | 1               |

Als reden voor het gebruik van meerdere badhanddoeken wordt het volgende gezegd:

- Hygiëne;
- Eén voor het bovenlichaam en één voor het onderlichaam;
- Eén voor op de vloer of één om op te zitten;
- Cliënten met lange haren gebruiken één badhanddoek voor de haren en één voor het lichaam;
- Eén voor de cliënt zelf en één voor de zorgmedewerker om de cliënt te helpen;
- Droog maken van de douchebrancard/ douchestoel;
- In verband met incontinentie;
- Het zijn maar kleine handdoeken;
- Oude handdoeken nemen minder op/ slechte kwaliteit.

Bij zeven enquêtes wordt aangegeven dat er geen badhanddoeken buiten de doucheruimte worden gebruikt. De meerderheid van de woningen geeft aan dit wel te doen. Naast de douchebeurten worden ook handdoeken gebruikt voor:

- De handen afdrogen;
- De gezichten afdrogen.
- Na het tanden poetsen.
- Bij het eten.
- Opruimen na het knoeien.
- Over kleding.
- Bij het geven van medicijnen.
- Na toiletgebruik.
- Dweilen van de badkamer en/ of keuken.
- Als douchematje.
- Om op te liggen op bijvoorbeeld het waterbed, de zitzak of het bed.
- Op het kussen voor verkoudheid en het slijm van een cliënt.
- Dammetje voor de doucheruimte anders loopt het water de gang in.

#### Andere textielartikelen in de doucheruimte

Tijdens de enquête blijkt dat er in 32 woningen geen andere textielartikelen dan washandjes en badhanddoeken gebruikt worden in de doucheruimte. Eén geënquêteerde geeft aan dat er kleine handdoekjes worden gebruikt. Deze zijn door de cliënt aangeschaft.

#### Disposables in de doucheruimte

De meerderheid van de geënquêteerden (26) geeft aan dat er geen disposables in de doucheruimte gebruikt worden. Vijf geënquêteerden melden dat er handschoentjes worden gebruikt.

#### Slabben

| Situatie                       | Aantal slabben per situatie | Aantal woningen |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| <i>Ontbijt, lunch, diner</i>   | 0                           | 1               |
|                                | 1                           | 10              |
|                                | 2                           | 2               |
| <i>Tussendoortjes (totaal)</i> | 0                           | 1               |
|                                | 1                           | 6               |
|                                | 2                           | 1               |
|                                | 3                           | 3               |
|                                | 4                           | 1               |
|                                | 5                           |                 |
|                                | 6                           | 1               |
| <i>Anders</i>                  | 3 hele dag                  | 1               |

De redenen voor het gebruik van meerdere slabben per situatie zijn:

- Natte en vieze slabben;
- Doorlekken bij veel morsen;
- Cliënt heeft de hele dag slijm;
- Slechte kwaliteit van de slabben;
- Slabben gaan los;
- Eén slab voor spelen en één voor maaltijd.

#### Verbruik soorten platgoed

Hieronder wordt het verbruik per soort platgoed per cliënt per week gegeven. Dit zijn aantallen die geschat worden door de zorgmedewerkers.

| Soort platgoed          | 0  | 1  | 1 à 2 | 2 | 2 à 3 | 3 | 3 à 4 |
|-------------------------|----|----|-------|---|-------|---|-------|
| <i>Kophoeslaken</i>     | 13 | 7  | 2     | 2 | 1     | 0 | 1     |
| <i>Jersey hoeslaken</i> | 15 | 11 | 2     | 1 | 0     | 0 | 0     |
| <i>Bovenlaken</i>       | 20 | 6  | 0     | 3 | 0     | 0 | 1     |
| <i>(Kussen)sloop</i>    | 13 | 11 | 1     | 0 | 0     | 0 | 0     |

#### Kophoeslaken

Naast het verbruik vernoemd in de tabel worden ook onderstaande aantallen genoemd:

- 1 en 7 (2 woningen)
- 7 (2 woningen)
- 1 tot 4 a 5 (2 woningen)

Er is ook één geënquêteerde die aangeeft geen idee van het verbruik van kophoeslakens te hebben.

#### Jersey hoeslakens

Jersey hoeslakens worden door 18 van de 33 woningen gebruikt. Naast de aantallen genoemd in de tabel, werden de volgende aantallen genoemd:

- minimaal 6
- 3 tot 7
- vooral 1 maar ook 7

Er is één geënquêteerde die geen idee heeft van het verbruik van jersey hoeslakens.

#### Bovenlakens

Er zijn twee woningen die aangeven alleen in de zomer lakens te gebruiken. Bij één woning worden zeven lakens per week verbruikt.

Ook bij de bovenlakens geeft één geënquêteerde aan geen idee van het verbruik te hebben.

#### Kussenslopen

Naast de aantallen in de tabel zijn de volgende aantallen in de enquêtes naar voren gekomen:

- 3 en 4 in totaal per week
- 1 cliënt 7 per week
- 7 per cliënt per week (5 woningen)

Eén geënquêteerde geeft aan geen idee te hebben van het verbruik.

#### Waarom wordt gekozen voor bepaalde soorten platgoed?

Tijdens de enquête is gevraagd waarom wordt gekozen voor kophoeslakens of jersey hoeslakens.

Voordelen van jersey hoeslakens die worden genoemd zijn: prettig, dik, strak om matras, warm, makkelijk, netjes, zacht.

Voordelen van kophoeslakens zijn: goed om het matras, handig, past om elk matras, is glad en daardoor makkelijk met het draaien van cliënten

### Badhanddoeken

In onderstaande tabel wordt het verbruik van het aantal badhanddoeken per cliënt per week gegeven.

| Aantal handdoeken | 0-5 | 6-10 | 11-15 | 16-20 | 21-25 | 26-30 | 31-35 | 36-40 | 41-45 |
|-------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal woningen   | 0   | 3    | 12    | 2     | 2     | 1     | 0     | 1     | 2     |

In alle woningen uit de enquête worden badhanddoeken gebruikt.

Naast de aantallen in de tabel zijn de volgende aantallen genoemd:

- 14 en 28 (1 woning)
- 7 à 14 (2 woningen)
- 21 à 28 (1 woning)
- 15 à 20 (1 woning)
- 14 à 16 (2 woningen)
- 7 à 10 (1 woning)

Twee woningen geven aan geen idee te hebben over het verbruik van badhanddoeken.

### Washandjes

In de tabel worden de aantallen weergegeven die genoemd zijn als verbruik per cliënt per week.

| Aantal washandjes | 0-5 | 6-10 | 11-15 | 16-20 | 21-25 | 26-30 | 31-35 | 36-40 | 41-45 |
|-------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal woningen   | 0   | 5    | 7     | 3     | 4     | 3     | 1     | 1     | 0     |

Daarnaast zijn de volgende aantallen genoemd:

- 15 à 20 (2 woningen)
- 7 à 14 (1 woning)
- 21 à 28 (1 woning)
- 14 à 20 (1 woning)
- 14 à 16 (1 woning)
- 49 (1 woning)

Twee woningen zeggen geen idee te hebben van het verbruik van washandjes.

### Slabben

Het verbruik van het aantal slabben per week wordt als volgt weergegeven:

| Aantal slabben  | 1-10 | 11-20 | 21-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 |
|-----------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal woningen | 0    | 2     | 3     | 0     | 2     | 2     |

Daarnaast wordt bij één enquête aangegeven dat er alleen slabben in het weekend worden gebruikt (5 slabben). Bij twee woningen wordt gezegd dat men geen idee heeft van het verbruik van het aantal slabben.

**Theedoeken**

Het verbruik van het aantal theedoeken per woning is in onderstaande tabel weergegeven.

| Aantal theedoeken | 0-5 | 6-10 | 11-15 | 16-20 | 21-25 | 26-30 | 31-35 |
|-------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal woningen   | 4   | 8    | 9     | 1     | 4     | 5     | 1     |

Eén woning geeft aan geen antwoord te kunnen geven op het verbruik van het aantal theedoeken.

**Blauwe waszakken**

Het verbruik van het aantal blauwe waszakken is als volgt:

| Aantal waszakken | 0-5 | 6-10 | 11-15 | 16-20 | 21-25 | 26-30 | 31-35 | 36-40 | 41-45 |
|------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal woningen  | 2   | 9    | 7     | 2     | 4     | 4     | 1     | 0     | 1     |

Daarnaast worden in de enquêtes de volgende aantallen genoemd:

- 35 à 47 (1 woning)
- 7 à 14 (1 woning)

Eén woning geeft aan geen idee te hebben van het verbruik van blauwe waszakken.

**19.2****Overige activiteiten met de textielartikelen**

Zestien woningen geven aan het platgoed alleen te gebruiken waarvoor het bestemd is. De rest van de woningen geeft de volgende activiteiten aan:

- (Kophoes)laken als tafellaken bij speciale gelegenheden.
- Kophoeslaken als bovenlaken.
- Badhanddoek als theedoek.
- Theedoek als dweil.
- Slab voor het afvegen van de handen.
- Slab voor het afnemen van de tafel en/ of vloer, i.v.m. morsen.
- Slab als knuffel.
- Slab om op te kauwen.

**Gewoontes**

Tijdens de enquête is de vraag gesteld of het natte platgoed uitgewrongen wordt. Deze vraag is gesteld in verband met de kiloprijs die de wasserij over het vuile platgoed berekent. Dertien geënquêteerden geven aan dat de was uitgewrongen of gedroogd wordt voordat het de waszakken in gaat. Twintig geënquêteerden zeggen dat de was niet uitgewrongen wordt.

Om het kostenbewustzijn te peilen is gevraagd of de zorgmedewerker een idee heeft van de kosten voor het reinigen van platgoed en persoons- en instellingsgebonden goed. 33 geënquêteerden weten niet hoeveel het reinigen van platgoed kost. Vier geënquêteerden geven aan dat de kosten voor het reinigen van persoons- en instellingsgebonden goed wel bekend is. Deze kosten zijn bij sommige medewerkers bekend, omdat deze kosten via een brief aan de ouders bekend zijn gemaakt, in verband met de eigen bijdrage van de cliënt.

Om de tevredenheid over de bestelprocedure te meten is gevraagd of de zorgmedewerker de huidige bestelprocedure handig vindt.

Twintig geënquêteerden vinden het werken met standaardhoeveelheden handig. Elf geënquêteerden (35,5%) vinden de standaardhoeveelheden helemaal niet handig. Dit wordt vooral geweten aan het onregelmatige gebruik dat niet met een standaardhoeveelheid opgevangen kan worden. Eén geënquêteerde heeft deze vraag niet beantwoord. Eén geënquêteerde meldt dat de standaardhoeveelheden niet van toepassing zijn op de socio-woning.

Tenslotte is gevraagd naar suggesties voor het verlagen van de kosten van de linnendienst en suggesties voor het verlagen van het verbruik van platgoed in de woningen. In 31 woningen kunnen geen suggesties gegeven worden voor het verlagen van de kosten van de linnendienst. Twee woningen noemen het laten drogen/ uitwringen van het platgoed als suggestie.

De volgende suggesties voor het verlagen van het verbruik zijn genoemd:

- Voorraden verlagen, want hoe meer voorraad er ligt, hoe meer er wordt gebruikt.
- Dweilen aanbieden die wasbaar zijn, i.v.m. hygiëne.
- Disposables voor de doucheruimte aanbieden, zoals wegwerpwashandjes.
- Met vieze handdoeken de vloer drogen. Daarna pas een doekje gebruiken.
- Huishoudelijk gebruik terug brengen.
- Cliënten bewust maken van het verbruik.
- Het kunnen afbellen van platgoed.

De meeste geënquêteerden (23) geven aan geen suggesties te kunnen geven voor het verlagen van het verbruik in de woningen. Daarvan wordt bij zeven enquêtes aangegeven dat het verbruik niet omlaag gebracht kan worden.

### **19.3 Conclusies**

De woningen met cliënten met een laag en een midden niveau zijn het meeste vertegenwoordigd in deze enquête. Dit heeft invloed op de beantwoording van de beleving van het verbruik. Het niveau van de cliënt heeft namelijk gevolgen voor het verbruik van het platgoed.<sup>52</sup>

Uit de enquêteresultaten blijkt dat de kophoeslakens in meer woningen (66,7%) worden gebruikt dan de jersey hoeslakens (51,5%). In alle woningen worden dekbedovertrekken gebruikt. Deze zijn zelf door de cliënten aangeschaft, maar worden wel gereinigd bij Lips. Bovenlakens worden bij 48,5% van de woningen gebruikt. Kussenslopen bij 66,7% van de woningen.

Naast het platgoed van Lips worden in tien woningen ook andere textielartikelen gebruikt. Uit het verbruik van andere textielartikelen blijkt dat er in de woningen grotendeels gebruik gemaakt wordt van platgoed van Lips.

Het verbruik van bovengenoemde soorten platgoed zijn interessant, omdat deze in veel woningen worden gebruikt. Het verbruik van andere textielartikelen op het bed zijn daarentegen niet interessant, omdat deze in veel woningen (23 van de 33) niet worden gebruikt. Daardoor is de marge voor kostenbesparing ook veel kleiner. Het assortiment dat door Lips aan Craeyenburch geleverd wordt is dus bepalend voor het gebruik van bepaalde soorten platgoed op het bed.

---

<sup>52</sup> Is gebleken uit de inventarisaties van het platgoed.

Uit de enquêteresultaten wordt duidelijk dat er in de meeste woningen gebruik gemaakt wordt van één kussen. Daarnaast zijn er ook cliënten die geen kussens gebruiken, in verband met epilepsie. Het aantal kussens heeft invloed op het verbruik van het aantal slopen.

In sommige woningen wordt gebruik gemaakt van verstelbare bedden. Uit de resultaten van het aantal kussens blijkt dat de bedden goed gebruikt worden. Het komt namelijk in diverse instellingen voor dat er meerdere kussens op het verstelbare bed gebruikt worden.<sup>53</sup> Dit is overbodig. Bij Buurtschap Craeyenburch is dat dus niet het geval.

Het gebruik van één kussen is normaal en de meerderheid van de cliënten gebruikt één kussen. Het gebruik van het aantal kussens, en daarmee het aantal slopen, kan dus niet verminderd worden. Tevens is aan het gebruik van het aantal kleine kussentjes niets te veranderen. Het verbruik van de slopen kan dus niet door het aantal kussens verminderd worden.

Het *standaard* aantal keren verschonen van het bed is goed. Als uitgegaan wordt van één keer per week als norm, dan voldoet 97,0% van de woningen hieraan.

Het aantal *extra* verschoningen is daarentegen in veel woningen hoog. Aan het aantal extra verschoningen dient aandacht geschonken te worden. Incontinentie blijkt een veel voorkomende oorzaak voor een extra verschoning van het bed te zijn. 27 van de 33 woningen geven aan dat incontinentie de oorzaak is voor een extra verschoning. Daarnaast zijn kwijlen, braken, bloeden na tanden poetsen, verkoudheid, transpiratie en hygiëne andere oorzaken. Deze oorzaken komen soms voor. De oorzaken zijn niet te beïnvloeden, maar kunnen wel opgevangen worden door disposables. Disposables zorgen er voor dat het bed niet verschoont hoeft te worden.

26,6 % van de cliënten uit deze enquête is overdag incontinent. Dit heeft waarschijnlijk weinig invloed op het verbruik van het platgoed, tenzij cliënten bedlegerig zijn. Het kan eventueel wel invloed hebben op het persoons- en instellingsgebonden goed.

's Nachts is 37,8% van de cliënten incontinent. Dit is 11,2% meer dan overdag. De incontinentie heeft invloed op het verbruik van het platgoed.

Het blijkt dat 42,2% van de woningen standaard twee washandjes gebruikt bij één douchebeurt.

Bij een norm van één washandje per douchebeurt is dit veel. Uit de enquête blijkt dat het gebruik van meerdere washandjes voor een groot deel gewenning is. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de volgende opmerkingen:

- één washandje voor het bovenlichaam en één voor het onderlichaam;
- één met en één zonder zeep.

Daarnaast wordt regelmatig gezegd dat er weinig zicht is op het verbruik, doordat cliënten zichzelf wassen.

Daarnaast worden ook hoge aantallen (4 a 6) genoemd voor het aantal washandjes per 'verschoning na ontlasting'. In plaats van washandjes zouden hiervoor wegwerpwashandjes gebruikt kunnen worden.

Uit de enquête blijkt dat de washandjes ook voor andere doeleinden gebruikt worden. Hiervoor zijn de volgende oplossingen:

- Gezichten en handen schoonmaken met een stukje keukenrol.
- Na het toiletgebruik weggooiwashandjes gebruiken.
- Voor huishoudelijke taken een vaatdoekje gebruiken.

---

<sup>53</sup> Opmerking van de accountmanager van Lips

Washandjes meerdere keren gebruiken (voor bijvoorbeeld het gezicht) is geen optie. Ten eerste zijn de washandjes vaak vies na één keer gebruiken. Ten tweede zijn er ongeveer twaalf cliënten per woning. Er is dan geen ruimte in de badkamer om de washandjes uit te hangen.

In de meeste woningen (48,5%) worden twee badhanddoeken per cliënt per douchebeurt gebruikt. Daarnaast komen 1 badhanddoek (24,2%) en 1 à 2 badhanddoeken (21,2%) per cliënt per douchebeurt het meeste voor. Het verbruik van twee badhanddoeken per cliënt per douchebeurt is veel als uitgegaan wordt van één badhanddoek per douchebeurt per cliënt. Ook hierbij blijkt dat gewenning een rol speelt bij het verbruik. Er wordt bijvoorbeeld regelmatig vermeld dat er één handdoek voor het bovenlichaam en één handdoek voor het onderlichaam wordt gebruikt. Dit is niet nodig.

Daarnaast blijkt dat het verbruik van de handdoeken verlaagd kan worden door het inzetten van andere textielartikelen. Voor de volgende situaties kunnen fonteindoekjes gebruikt worden:

- Handen drogen;
- Gezichten drogen;
- Afdrogen van lange haren;
- Na tanden poetsen;
- Bij het eten;
- Bij het geven van medicijnen;
- Na toiletgebruik.
- Om op te staan op de vloer (als douchematje).
- Eén fonteindoekje voor de cliënt en een badhanddoek voor de zorgmedewerker.
- In de keuken.

Voor het opruimen na het knoeien dient een vaatdoek gebruikt te worden. Een handdoek voor over kleding kan vervangen worden door een slab. Het dweilen van de badkamer en/of keuken dient te gebeuren met een dweil. Voor het voorkomen van 'overstromingen' kan tevens een dweil gebruikt worden.

Het blijkt dat in de meerderheid van de woningen (97,0%) naast washandjes en handdoeken geen ander platgoed wordt gebruikt in de doucheruimte.

Daarnaast wordt er weinig gebruik gemaakt van disposables in de doucheruimte.

De meeste woningen gebruiken één slab per situatie. Het verbruik van het aantal slabben is per situatie (ontbijt, lunch, diner) hetzelfde.

Reden voor het verbruik van meerdere slabben per maaltijd is het doorlekken van de slab. Dit komt overigens maar weinig voor. In dit geval dienen de slabben vervangen te worden door slabben met plastic/ disposables.

De meeste woningen denken één kophoeslaken per cliënt per week te gebruiken. Het beleeftde verbruik is in de meeste gevallen normaal. Daarnaast zijn er een aantal uitschieters. Eén a twee kophoeslakens per cliënt per week is normaal.

Bij de meeste enquêtes (78,6% van de gebruikers) wordt aangegeven dat er één jersey hoeslaken per cliënt per week wordt verbruikt. Dit is een normaal verbruik.

Volgens de uitslagen van de enquêtes is het verbruik van de bovenlakens niet hoog: zes van de tien woningen die bovenlakens gebruiken geeft aan één bovenlaken per cliënt per week te verbruiken.

De meeste cliënten maken gebruik van dekbedden en gebruiken daarbij geen bovenlaken. Dit is een goed gebruik van het platgoed. Als dit in veel gevallen dubbel gebruikt zou worden, zou dit een aandachtspunt voor de verlaging van het verbruik van bovenlakens kunnen zijn. Dit is dus niet het geval.

In 11 van de 22 woningen die kussenslopen gebruiken, wordt aangegeven dat er één kussensloop per cliënt per week wordt gebruikt. Dit verbruik is normaal. Daarnaast zijn er zes woningen die zeggen zeven slopen per cliënt per week te gebruiken (geldt niet voor alle cliënten in de woning). Dit verbruik is te hoog.

Uit de enquête blijkt dat de meeste woningen niet bewust omgaan met het gebruik van een bepaald soort platgoed. Vaak wordt geantwoord dat het assortiment gewoon zo is: het wordt geleverd vanuit de linnenkamer en dus gebruikt.

De jersey hoeslakens en de kophoeslakens worden beide prettig gevonden.

36,4% van de woningen schatten het verbruik van handdoeken op 11 tot 15 badhanddoeken per cliënt per week. In totaal twee handdoeken per dag per cliënt is normaal.

Het verbruik in de overige woningen is hoog als er uitgegaan wordt van één badhanddoek per douchebeurt. Een aantal cliënten zal twee keer per dag douchen. Een norm van twee badhanddoeken per cliënt per dag en eventuele extra verschoningen is maximaal drie badhanddoeken per cliënt per dag. Dan worden er 21 badhanddoeken per week verbruikt. 8 van de 33 woningen (24,2%) verbruikt volgens de zorgmedewerkers meer dan dit aantal.

De meeste woningen (21,2%) denken tussen de 11 en 15 washandjes per cliënt per week te gebruiken. Als er wordt uitgegaan van een norm van drie washandjes per dag is dit een goed verbruik. 33,3% van de woningen geeft aan meer dan 21 washandjes per cliënt per week te verbruiken. Dit is boven de norm.

Het verbruik van het aantal slabben is bij 6 van de 10 aantallen normaal (maximaal 3 a 4 slabben per dag). Er zijn vier woningen die uitschieten in het verbruik van slabben. Bij twee woningen wordt gedacht dat er meer dan 41 slabben per cliënt per week worden gebruikt. Bij twee andere woningen is dit aantal zelfs hoger dan 51 slabben per week.

De meeste woningen gebruiken tussen de 11 en 15 theedoeken (28,1%) en tussen de 6 en 10 theedoeken (25,0%). Dit is een normaal verbruik, als uitgegaan wordt van twee theedoeken per dag. Er wordt uitgegaan van twee theedoeken, omdat een woning uit ongeveer 12 cliënten bestaat. Er wordt dus ook meer afgedroogd. In de meeste woningen is een vaatwasmachine aanwezig. Dus meer dan twee theedoeken per dag is niet nodig. 33,3% van de woningen gebruikt meer dan twee theedoeken per dag.

Het verbruik van het aantal blauwe waszakken is in diverse woningen hoog. Dit verbruik kan niet verlaagd worden. Dat zou betekenen dat de zakken voller gedaan worden. Dit is niet prettig voor het transport. Daarnaast heeft het verbruik van het platgoed uiteraard verband met het verbruik van blauwe waszakken. Met het verlagen van het verbruik van het platgoed, zal het verbruik van het aantal waszakken automatisch verlaagd worden, mits de waszakken even vol gedaan worden als in de huidige situatie.

35,5% van de geënquêteerden is ontevreden over de standaardhoeveelheden in de bestelprocedure. De belangrijkste reden hiervoor is dat het platgoed onregelmatig verbruikt wordt.

Uit de enquêteresultaten blijkt dat de zorgmedewerkers geen idee hebben van de kosten voor het platgoed. De kosten voor het persoons- en instellingsgebonden goed zijn wel bekend. De zorgmedewerkers dienen dus kostenbewust gemaakt te worden.

Twee geënquêteerden hebben de volgende suggestie gegeven voor het verlagen van de kosten: het laten drogen/ uitwringen van het platgoed.

De meeste geënquêteerden (23) geven aan geen suggesties te kunnen geven voor het verlagen van het verbruik in de woningen. Daarvan wordt bij zeven enquêtes aangegeven dat het verbruik niet omlaag gebracht kan worden.

De volgende suggesties voor het verlagen van het verbruik zijn genoemd:

- Voorraden verlagen, want hoe meer voorraad er ligt, hoe meer er wordt verbruikt;
- Dweilen aanbieden die wasbaar zijn, i.v.m. hygiëne;
- Disposables voor de doucheruimte aanbieden, zoals wegwerpwashandjes;
- Met vieze handdoeken de vloer drogen. Daarna pas een doekje gebruiken.
- Huishoudelijk gebruik terug brengen.
- Cliënten bewust maken van het gebruik.
- Het kunnen afbellen van platgoed.

De zorgmedewerkers weten dus wel diverse verbeterpunten te noemen.

#### **19.4 Samenvattend**

- Vooral het verbruik van washandjes en badhanddoeken is hoog.
- Het platgoed wordt niet alleen gebruikt waarvoor het bestemd is. Daardoor wordt het verbruik verhoogd. Dit heeft verband met de gebruikersdiscipline.
- De extra verschoningen van het bed i.v.m. incontinentie behoeven aandacht.
- Het verbruik van diverse soorten platgoed kan verlaagd worden door middel van verandering van het 'assortiment' platgoed.
- Het verbruik van diverse soorten platgoed kan verlaagd worden door het inzetten van disposables.

#### **19.5 Aanbevelingen**

Hieronder worden aanbevelingen gegeven ten aanzien van het verlagen van het verbruik van het platgoed. Daarnaast worden aanbevelingen gegeven over het verlagen van de kosten van het platgoed. Deze twee aspecten hebben uiteraard een verband met elkaar: verlaging van het gebruik heeft verlaging van de kosten tot gevolg.

Ten eerste wordt aanbevolen om het assortiment van het platgoed van wasserij Lips aan te passen.

Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan het aanbieden van fonteindoekjes. Hiermee zal het gebruik van het aantal badhanddoeken aanzienlijk verlaagd worden. De fonteindoekjes kunnen diverse zwaardere (en dus duurdere) soorten platgoed vervangen. Voor toepassingen, zie conclusies.

Als in de woning het gebruik van kophoeslakens of jersey hoeslakens geen verschil maakt, is het verstandig om de jersey hoeslakens te leveren. Jersey hoeslakens wegen namelijk minder en zijn daardoor goedkoper in het gebruik. Een kophoeslaken weegt namelijk 800 gram en een jersey hoeslaken weegt 640 gram. Dit zijn de gewichten van schone en droge hoeslakens.<sup>54</sup> Hierbij dient wel bedacht te worden dat jersey hoeslakens per tien stuks

---

<sup>54</sup> Accountmanager Lips

worden geleverd. Daardoor zou het gebruik kunnen stijgen, omdat de voorraden hoger zullen zijn dan nodig.

Ten tweede wordt aanbevolen om meer wasbare schoonmaakartikelen aan te bieden, zoals vaatdoekjes en dweilen. In de huidige situatie worden daar veel washandjes en badhanddoeken voor gebruikt. Wasbare schoonmaakartikelen zijn hygiënisch en praktisch.

De grootste oorzaak voor een extra verschoning van het bed is incontinentie. Daarop is de derde aanbeveling gebaseerd. Het wordt aanbevolen om het gebruik van het incontinentiemateriaal goed te bekijken. Hierbij is belangrijk dat per cliënt het juiste incontinentiemateriaal wordt gebruikt. Daarnaast is de wijze waarop het incontinentiemateriaal gebruikt wordt van groot belang.

Ten vierde wordt aanbevolen om meer gebruik te maken van disposables. Hierbij wordt gedacht aan stevige keukenrollen voor het afdoen van bijvoorbeeld het gezicht. Daarnaast wordt gedacht aan weggooiwashandjes, in verband met het hoge gebruik van de washandjes bij ontlasting. Daarnaast dient bij veel morsen gebruik gemaakt te worden van disposable slabben. Deze slabben zijn gedeeltelijk van plastic en lekken minder door. Het persoonsgebonden goed blijft hierdoor ook langer droog en schoon. Belangrijk is om het verschil tussen de kosten voor disposable artikelen en de kosten voor het gebruik van platgoed in de gaten te houden. Hierbij dient onder andere bedacht te worden dat disposable artikelen hogere kosten voor afvalverwijdering tot gevolg hebben. Deze afweging dient regelmatig gemaakt te worden.

Ten vijfde wordt aanbevolen om de zorgmedewerkers duidelijk te maken dat nat platgoed meer weegt en daardoor meer kost dan droog platgoed. De kosten kunnen verlaagd worden door het aantal vuile kilo's platgoed te verlagen. Dit is te realiseren door nat platgoed uit te wringen en/ of te laten drogen voordat het de waszakken in gaat. Hierbij dient men wel realistisch te blijven. Het is bijvoorbeeld niet reëel om het platgoed van incontinente cliënten te laten drogen of uit te wringen.

## **20 Verband tussen de beleving en het werkelijke gebruik**

Om te bepalen of er een verband bestaat tussen de beleving van het gebruik van platgoed en het werkelijke gebruik van platgoed is onderstaand onderzoek uitgevoerd.

In het onderzoek zijn 29 woningen betrokken. De linnenkamer levert platgoed aan in totaal 44 woningen. 65,9% van de woningen is dus betrokken bij dit onderzoek.

### **20.1 De beleving van het gebruik**

Tijdens de enquêtes is aan de zorgmedewerkers gevraagd wat volgens hen het gebruik is van het platgoed. Er is gevraagd om het gebruik per soort platgoed per cliënt per week te geven. Tijdens deze enquêtes is gebleken dat het gebruik per woning en per cliënt verschilt. Daarom is bij de enquêtes gevraagd om een gemiddeld gebruik of om het gebruik dat in de woning het meeste voor komt.

#### **De geleverde aantallen van het platgoed per woning**

In eerste instantie was het de bedoeling om de resultaten van de inventarisatie van het platgoed te gebruiken bij de vergelijking tussen het werkelijke gebruik en de beleving van het gebruik van platgoed. Hiervoor is uiteindelijk niet gekozen, omdat deze gegevens gebaseerd zijn op één week. Voor dit onderzoek zijn de 'Lingrip' overzichten van de externe wasserij Lips gebruikt. In deze overzichten wordt de levering per periode van vier weken per woning gegeven. Een nadeel van deze overzichten is dat het de leveringen van het platgoed en niet het gebruik van het platgoed weergeeft. De geleverde aantallen worden in dit onderzoek wel als gebruik gezien, omdat het niet mogelijk is om de voorraden per woning te bepalen. Daarnaast heeft dit onderzoek als doel een beeld te geven van de beleving van het gebruik en het werkelijke gebruik. Er wordt uitgegaan van een gemiddeld gebruik per cliënt. Op deze manier zullen de voorraden geen grote invloed hebben op het gemiddelde gebruik.

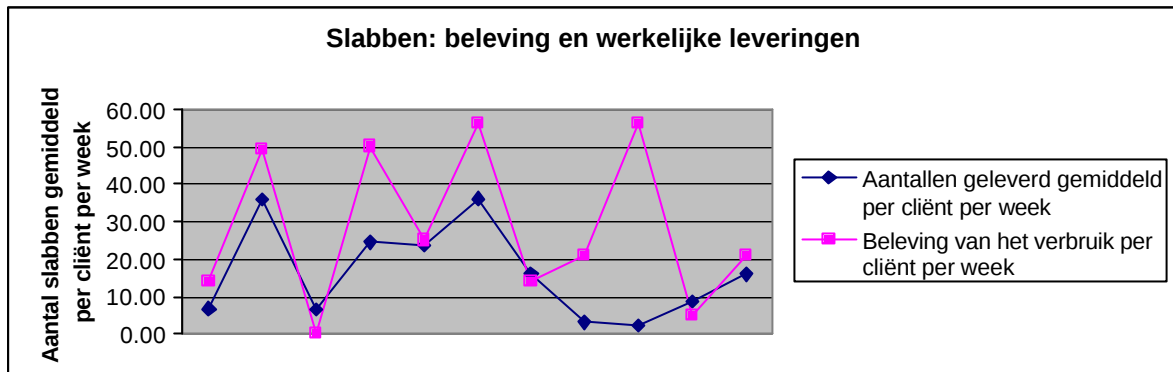
In dit onderzoek is de derde periode van het 'Lingrip' overzicht gebruikt. Er is voor gekozen om één periode te gebruiken, omdat het bij dit onderzoek gaat om een verband tussen de beleving van het gebruik en het werkelijke gebruik. Het gaat hierbij niet om hele precieze cijfers. Er is gekozen voor de derde periode, omdat in deze periode de enquêtes zijn afgenomen. In een andere periode wordt het gebruik van het platgoed anders beleefd. Midden in de zomer bijvoorbeeld worden meer bovenlakens gebruikt. Daarnaast is de derde periode van 2004 op dit moment de meest actuele periode.

De totaal geleverde aantallen in de periode zijn gedeeld door vier weken en door het totaal aantal cliënten in de woning. Op deze manier ontstaat een gemiddeld gebruik per cliënt per week. Deze aantallen zijn goed te vergelijken met de resultaten van de enquête.

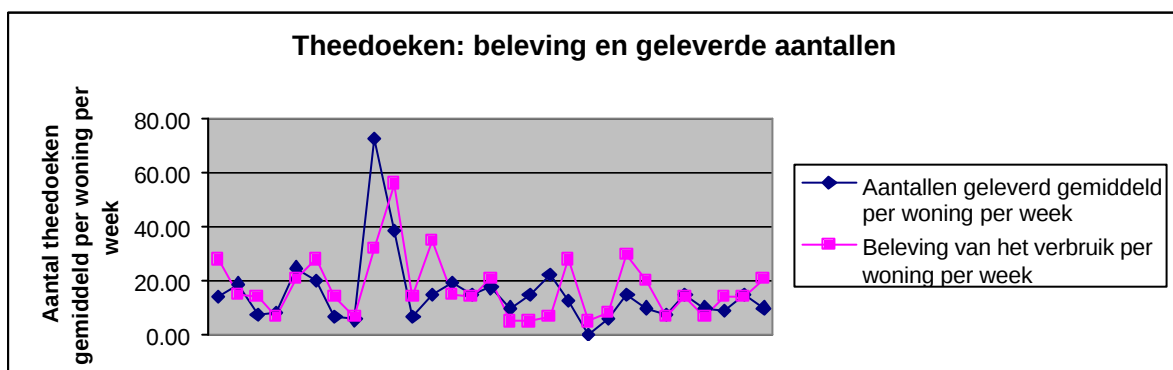
### **20.2 Resultaten onderzoek**

Hieronder worden de resultaten van het onderzoek in grafieken gegeven. De blokjes in de grafieklijn staan voor de woningen. Twee blokjes boven of onder elkaar geven de gegevens van dezelfde woning weer. Op deze manier kan er gemakkelijke gekeken worden naar het verband tussen de twee grafieklijnen.

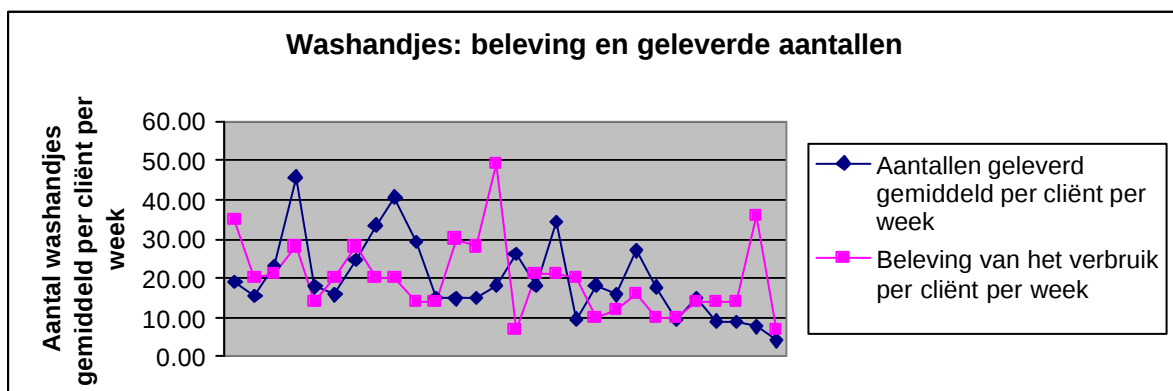
Als de grafieklijn met 'de beleving van het gebruik per cliënt per week' hoger staat dan de grafieklijn met 'de geleverde aantallen gemiddeld per cliënt per week' dan is de beleving van het gebruik hoger dan het gebruik in de werkelijkheid is. Dit is positief, omdat de zorgmedewerkers dan bewust met het platgoed omgaan. Als de grafieklijnen andersom boven elkaar staan dan blijkt het tegenovergestelde: de zorgmedewerkers gaan niet bewust om met het platgoed. Er wordt immers meer platgoed gebruikt dan in de beleving van de zorgmedewerkers het geval is.



Uit de enquêtes blijkt dat er in zeventien woningen geen slabben gebruikt worden. In één woning wordt gezegd dat men geen idee heeft van het gebruik van het aantal slabben. Bij drie van de elf punten is de beleving van het gebruik van slabben lager dan het werkelijke gebruik. In eerste instantie lijkt het dat de meeste zorgmedewerkers bewust omgaan met de slabben. Voor de slabben is het moeilijk om het gemiddelde per cliënt per week te bepalen, omdat niet alle cliënten slabben gebruiken. Het werkelijke gebruik van de slabben kan dan alsnog hoger zijn dan de beleving van het gebruik.

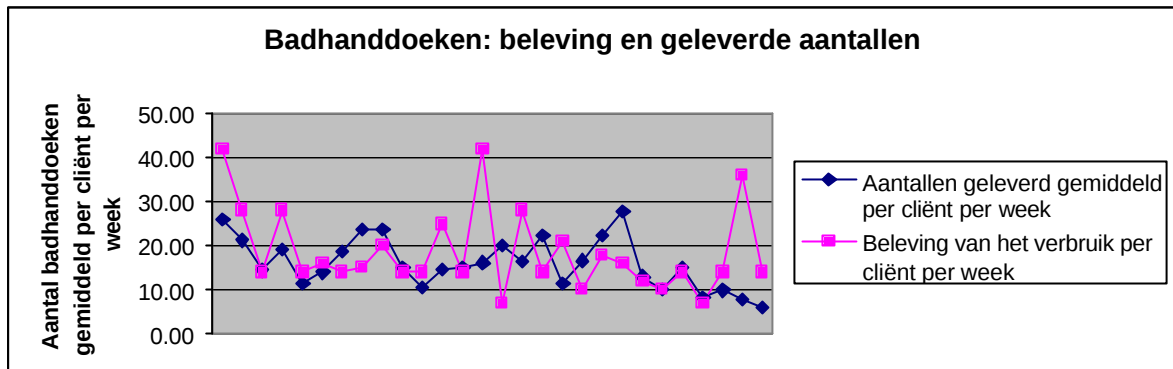


Volgens de 'Lingrip' overzichten gebruikt één woning geen theedoeken. Waarschijnlijk worden de theedoeken in deze woning zelf aangeschaft. In 13 van de 28 woningen is de beleving van het gebruik lager dan het werkelijke gebruik.

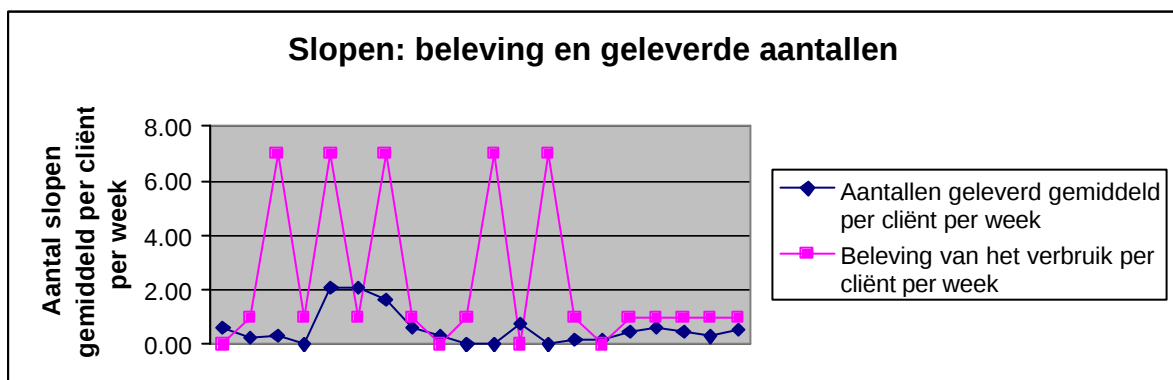


In één woning hebben de zorgmedewerkers geen idee van het gebruik van het aantal washandjes.

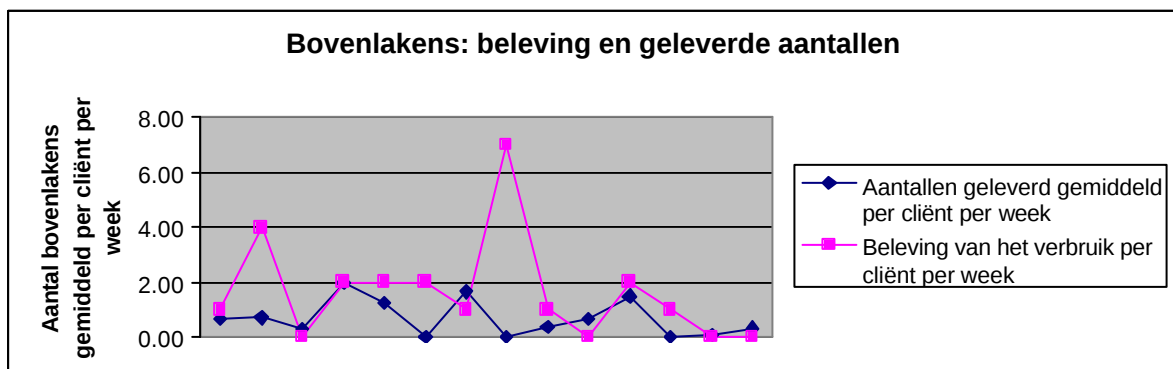
Uit de grafiek blijkt dat de beleving van het gebruik en het werkelijke gebruik per woning sterk verschilt. In veertien woningen is het werkelijke gebruik hoger dan gedacht wordt.



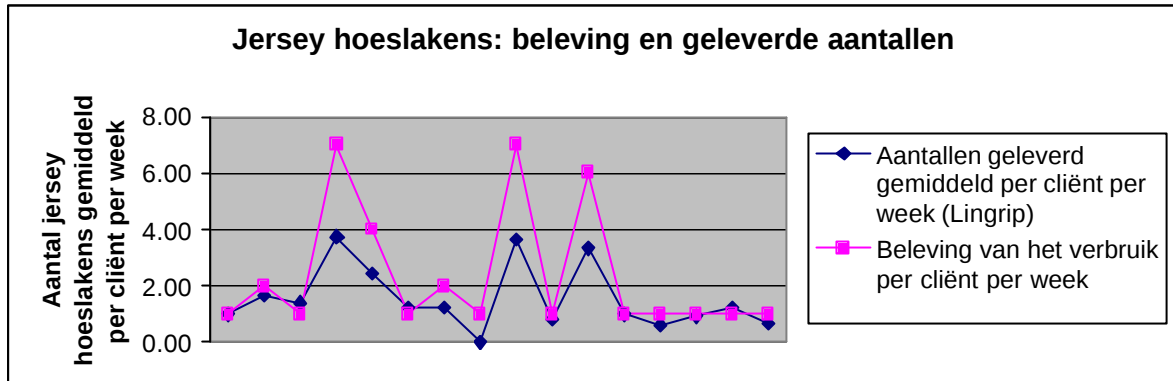
Ook bij het gebruik van de badhanddoeken had één woning geen idee van het gebruik. Veertien van de 28 geënquêteerden schatten het gebruik van badhanddoeken lager dan het werkelijke gebruik. Het verschil tussen de beleving van de aantallen en de werkelijke aantallen loopt uiteen van gemiddeld 0,38 tot 13,0 badhanddoeken.



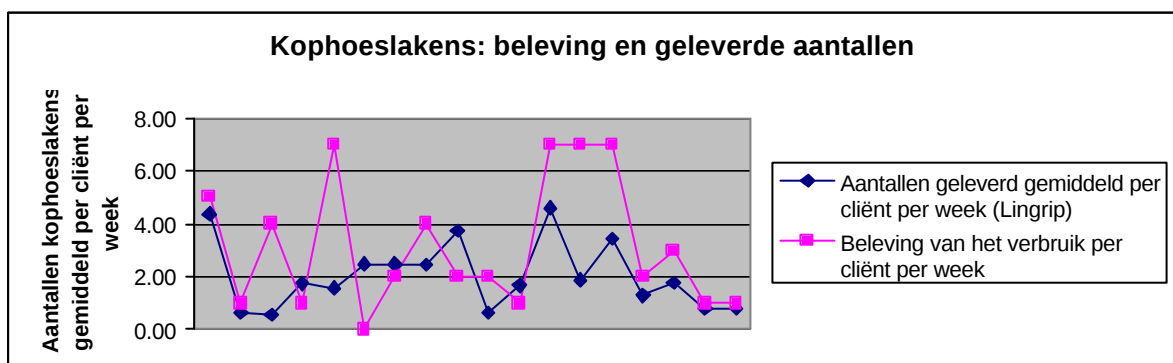
Negen woningen van de 29 woningen gebruiken geen slopen. Vijf van de twintig woningen gebruiken in werkelijkheid meer dan gedacht wordt. De verschillen tussen werkelijkheid en beleving zijn niet groter dan gemiddeld 1,08. Opvallend is dat vier woningen aangeven één of zeven slopen voor een aantal cliënten te gebruiken. Uit de 'Lingrip' overzichten blijkt dat deze woningen geen slopen geleverd krijgen. Deze slopen zullen waarschijnlijk zelf aangeschaft zijn.



In vijftien woningen worden geen bovenlakens gebruikt. Van de veertien woningen gebruiken vijf woningen (35,7%) meer bovenlakens dan gedacht wordt. De verschillen tussen het werkelijk gebruik en de beleving van het gebruik lopen uiteen van 0,06 en 0,67. Bij deze aantallen dient bedacht te worden dat niet iedere cliënt een bovenlaken gebruikt. Het werkelijke gebruik kan alsnog hoger zijn dan de beleving van het gebruik.



In dertien van de 29 woningen worden geen jersey hoeslakens gebruikt. Bij drie van de zestien woningen is het werkelijke gebruik hoger dan de beleving van het gebruik. De verschillen tussen beide gebruiken zijn klein: 0,25 tot 0,40.



In elf van de 29 woningen worden geen kophoeslakens gebruikt. Vijf van de achttien woningen gebruiken meer dan gedacht wordt.

### 20.3 Conclusies

Uit het onderzoek naar een verband tussen de beleving van het gebruik van platgoed en het werkelijke gebruik van platgoed kan onderstaande geconcludeerd worden.

Over het verband tussen het werkelijke gebruik en de beleving van het gebruik van slabben is geen eerlijke uitspraak te doen. Dit wordt veroorzaakt doordat niet duidelijk is hoeveel cliënten slabben gebruiken. Het gemiddeld gebruik geeft dan een niet-realistisch beeld. In 13 van de 28 woningen (46,4%) wordt niet bewust omgegaan met het gebruik van theedoeken.

Het gebruik van washandjes is in veertien van de 28 woningen (50,0%) niet goed bekend bij de zorgmedewerkers. Veertien van de 28 woningen (50,0%) gebruiken meer washandjes dan gedacht wordt.

Hetzelfde aantal geldt voor het gebruik van badhanddoeken: veertien van de 28 woningen gebruikt in werkelijkheid meer badhanddoeken dan in de beleving het geval is.

Voor de kussenslopen geldt dat vijf van de twintig woningen meer gebruiken dan het aantal slopen dat in de beleving gebruikt wordt. Het verschil tussen het werkelijke en het beleefde gebruik is niet groter dan 1,08. Dit is dus een klein verschil. Hierbij dient wel bedacht te worden dat niet alle cliënten kussenslopen gebruiken.

In vijf van de veertien woningen worden in werkelijkheid meer bovenlakens gebruikt dan dat in de beleving het geval is.

De jersey hoeslakens worden in drie van de zestien woningen in werkelijkheid meer gebruikt dan dat men denkt te gebruiken.

Tenslotte het gebruik van kophoeslakens. In vijf van de achttien woningen worden er meer kophoeslakens gebruikt dan het gebruik in de beleving is.

Voor de beleving van het gebruik van theedoeken, washandjes en badhanddoeken verschilt met de werkelijk geleverde aantallen.

Er is een verband tussen het werkelijke gebruik en de beleving van het gebruik. Bij de slabben, kussenslopen, bovenlakens, kophoeslakens en jersey hoeslakens is het werkelijke gebruik in de meeste gevallen lager dan de aantallen in de beleving van het gebruik.

Aandachtspunt hierbij is dat niet alle cliënten deze soorten platgoed gebruiken. Daardoor kan er een vertekend beeld ontstaan. Het gemiddelde is in de huidige situatie lager, maar als een aantal cliënten het platgoed niet gebruiken wordt het gemiddelde per cliënt hoger. Dit kan als gevolg hebben dat het werkelijke gebruik hoger is dan het gebruik in de beleving van de zorgmedewerkers.

Voor de badhanddoeken, washandjes en theedoeken geldt dat in veel woningen het werkelijke gebruik hoger is dan de aantallen van het gebruik in de beleving.

Dat het werkelijke gebruik hoger is dan de beleving van het gebruik kan te maken hebben met de voorraden in de woningen. Als er hoge voorraden in de woningen zijn, geeft dit een verkeerd beeld van het gebruik. Het gebruik is dan in werkelijkheid lager.

#### **20.4 Aanbevelingen**

Bewustwording van het gebruik is belangrijk. Daarom wordt aanbevolen om de zorgmedewerkers bewust te maken van het gebruik van platgoed. Dit kan door middel van het duidelijk maken van de kosten.

## 21 Gebruik platgoed en verbruik incontinentiemateriaal

Om te kunnen bepalen of er een verband is tussen het gebruik van platgoed en het verbruik van incontinentiemateriaal is onderstaand onderzoek uitgevoerd. Bij dit onderzoek komt het gebruik van de bovenlakens, jersey hoeslakens en kophoeslakens aan bod. Er is voor gekozen om het overige platgoed niet mee te nemen in het onderzoek, omdat een hoog gebruik van het overige platgoed ook vele andere oorzaken kan hebben. De resultaten van het onderzoek zouden dan geen betrouwbaar beeld geven.

### 21.1 Onderzoek

In het onderzoek zijn 37 woningen meegenomen. De reden hiervoor is dat het verbruik van 37 woningen bekend is.<sup>55</sup>

#### Verbruik incontinentiemateriaal

De lijsten met de leveringsaantallen van het incontinentiemateriaal per woning zijn opgevraagd bij de afdeling inkoop van Ipse. Op de lijsten zijn de aantallen per woning die wekelijks geleverd worden weergegeven. Deze aantallen zullen niet wekelijks verbruikt worden, in verband met voorraden in de woningen. Bij dit onderzoek wordt er van uitgegaan dat de geleverde aantallen incontinentiemateriaal ook verbruikt worden in de woningen, omdat het verbruik moeilijk na te gaan is.

Op de lijsten zijn het aantal zakken per soort incontinentiemateriaal per woning vermeld. Met behulp van het aantal zakken en het aantal stuks per zak is het totaal aantal stuks incontinentiemateriaal per woning per week berekend. Alle soorten incontinentiemateriaal zijn meegeteld (de luiers en matjes voor op de bedden). De aantallen uit week 10 tot en met 13 zijn uitgerekend. Tenslotte is het gemiddelde van deze vier weken berekend. Voor deze methode is gekozen, omdat het gebruik van incontinentiemateriaal bij veel woningen per week verschilt. Op deze manier ontstaat een reëel beeld van het gebruik van incontinentiemateriaal.

Het totaal aantal stuks incontinentiemateriaal per week per woning is gedeeld door het aantal cliënten per woning. Op deze manier ontstaat een gemiddeld verbruik van het aantal stuks incontinentiemateriaal per cliënt per week. In dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle cliënten in de woning incontinent zijn. In de praktijk<sup>56</sup> blijkt dit niet zo te zijn: in de meeste woningen zijn maar een aantal cliënten incontinent. Toch zijn de aantallen gedeeld door het totaal aantal cliënten per woning, omdat de gegevens over het gebruik van het platgoed op dezelfde manier berekend zijn. Ook hierbij geldt dat niet alle cliënten bijvoorbeeld bovenlakens gebruiken. Op deze manier kunnen de gemiddelden goed vergeleken worden.

#### Gebruik platgoed

Het gebruik van het aantal bovenlakens, kophoeslakens en jersey hoeslakens is berekend met behulp van de gegevens uit de inventarisaties. Het gemiddelde gebruik is per cliënt per week berekend.

Een aantal resultaten van het gebruik zijn niet te gebruiken. Dit komt doordat sommige gebruiken lager zijn uitgevallen dan 0 (redenen zie 'inventarisatie platgoed'). Per soort platgoed wordt het aantal te gebruiken inventarisatieresultaten vermeld, zodat duidelijk is voor hoeveel woningen het onderzoek geldt.

---

<sup>55</sup> Inventarisatie platgoed

<sup>56</sup> Enquête

## Grafieken

Het verbruik van incontinentiemateriaal en het gebruik van platgoed zijn opgenomen in een grafiek. In de grafieken is een onderscheid gemaakt tussen het gebruik van bovenlakens, jersey hoelakens en kophoelakens. Woningen die een bepaald soort platgoed niet gebruiken zijn niet opgenomen in de grafiek. Daarnaast zijn de woningen die een 'negatief' gebruik hadden na de inventarisaties niet opgenomen in de grafiek.

## 21.2 Resultaten van het onderzoek

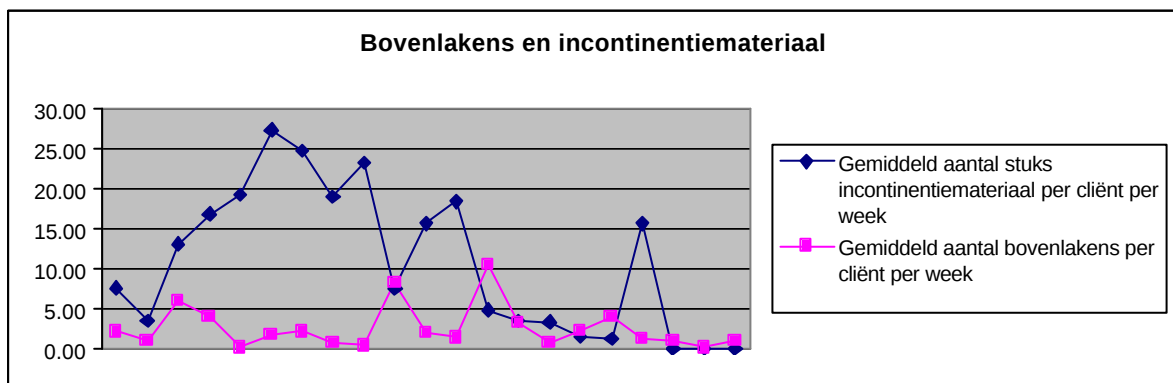
### Bovenlakens

In het onderzoek naar de bovenlakens zijn 34 inventarisatieresultaten gebruikt.

Uit de inventarisaties blijkt dat in 13 woningen geen bovenlakens gebruikt worden. In zes woningen wordt gemiddeld minder dan één bovenlaken per cliënt per week gebruikt. Bij één woning is het gemiddelde één bovenlaken per cliënt per week. Deze aantallen zijn goed als uitgegaan wordt van een norm van één bovenlaken per cliënt per week. Daarbij moet wel gedacht worden aan het gemiddelde: niet alle cliënten gebruiken bovenlakens. Een gemiddelde van één kan natuurlijk nog wel betekenen dat één cliënt zeven bovenlakens gebruikt in één week!

In 14 woningen wordt per cliënt meer dan één bovenlaken gebruikt. Hiervan is bij negen woningen het verbruik van incontinentiemateriaal hoger dan zeven stuks per cliënt per week. Bij vijf woningen is het verbruik lager dan vijf stuks per week.

Van de 14 woningen die meer dan één bovenlaken per cliënt per week gebruiken zijn er tien geënuquêteerd. Tijdens de enquêtes blijkt dat bij 10 van de 10 woningen incontinentie de grootste oorzaak is van een extra verschoning. Dit heeft uiteraard het gebruik van meer bovenlakens tot gevolg. Vier woningen geven het zelfs als enige reden. Andere oorzaken zijn braken, transpiratie en bloed na het tanden poetsen.

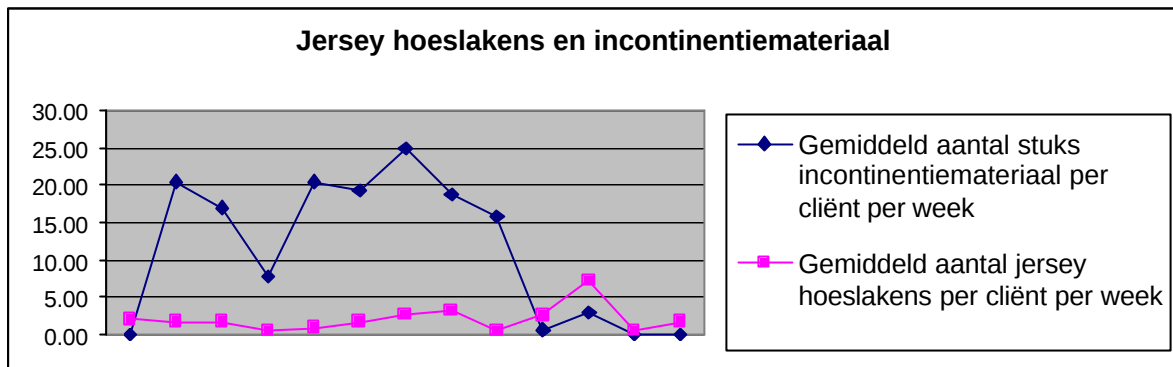


### Jersey hoelakens

Van de inventarisatieresultaten kunnen er 35 gebruikt worden. Van deze 35 woningen worden er in 22 woningen geen jersey hoelakens gebruikt. In vier woningen wordt er gemiddeld minder dan één jersey hoelaken per cliënt per week gebruikt. Dit gemiddelde is goed als uitgegaan wordt van één jersey hoelaken per cliënt per week. Hierbij dient wel bedacht te worden dat het om een gemiddelde gaat. Het kan alsnog betekenen dat één cliënt meerdere jersey hoelakens per week gebruikt.

Negen woningen gebruiken meer dan één jersey hoelaken per cliënt per week. Hiervan verbruiken twee woningen geen incontinentiemateriaal. Zes woningen verbruiken veel incontinentiemateriaal (meer dan 16 stuks per cliënt per week). Eén woning verbruikt minder dan drie stuks per cliënt per week.

Van de zeven woningen die meer dan één jersey hoeslaken per cliënt per week gebruiken en daarnaast ook incontinentiemateriaal verbruiken zijn er vijf geënkquêteerd. Vijf geënkquêteerden zeggen dat incontinentie de grootste en enige oorzaak is voor het extra verschonen van een bed.

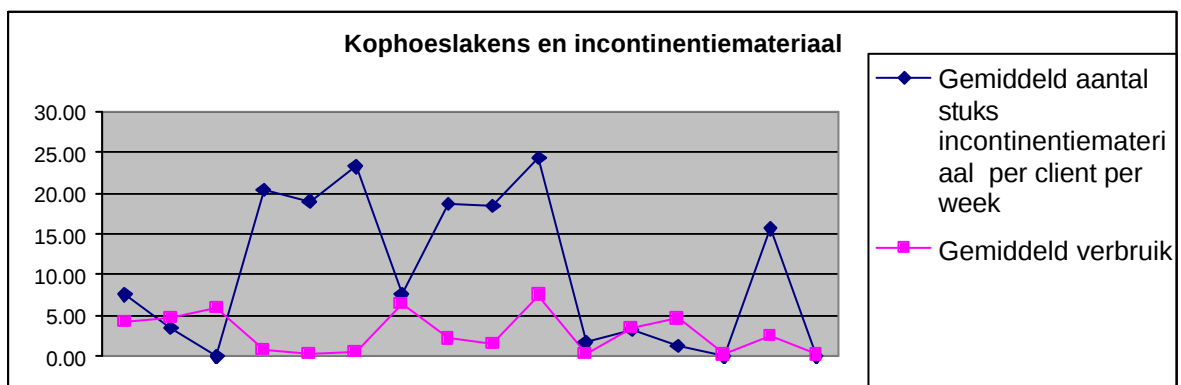


### Kophoeslakens

Van de inventarisatieresultaten kunnen er bij dit onderdeel 30 gebruikt worden. Van de 30 zijn er 14 woningen waar geen kophoeslakens gebruikt worden. Bij zes woningen wordt er gemiddeld minder dan één kophoeslaken per cliënt per week gebruikt. Dit is een goed gebruik als uitgegaan wordt van een norm van één kophoeslaken per cliënt per week. Hierbij dient weer gedacht te worden aan het gemiddelde: als niet alle cliënten gebruik maken van kophoeslakens kunnen de cliënten alsnog meer dan één kophoeslaken per week gebruiken.

Bij tien woningen wordt meer dan één kophoeslaken per cliënt per week gebruikt. Bij één van deze 10 woningen wordt geen incontinentiemateriaal verbruikt. Drie woningen verbruiken minder dan zeven stuks incontinentiemateriaal per cliënt per week. Bij zes woningen worden meer dan zeven stuks incontinentiemateriaal per cliënt per week verbruikt.

Van de tien woningen die meer dan één kophoeslaken per cliënt per week gebruiken zijn er vijf geënkquêteerd. Tijdens de enquêtes wordt aangegeven dat incontinentie de hoofdoorzaak is van een extra verschoning van het bed. Daarnaast wordt bij vier enquêtes aangegeven dat braken soms ook een oorzaak is voor een verschoning. De helft van de gebruikers die meer gebruikt dan één bovenlaken per cliënt per week geeft dus aan dat incontinentie een grote oorzaak voor een extra verschoning is.



### 21.3 Conclusies

Veertien van de 21 woningen gebruiken meer dan één bovenlaken per cliënt per week. Uit de enquêtes blijkt dat incontinentie een grote oorzaak is bij tien van de veertien woningen die bovenlakens gebruiken.

Negen van de dertien woningen die jersey hoeslakens gebruiken, gebruiken meer dan één jersey hoeslaken per cliënt per week. Twee daarvan verbruiken geen incontinentiemateriaal. Van de zeven woningen die én meer dan één jersey hoeslaken per cliënt per week gebruikt én incontinentiemateriaal verbruikt zijn er vijf geënuquêteerd. Deze vijf geven aan dat incontinentie de enigste oorzaak is voor een extra verschoning.

Van de 16 woningen gebruiken 10 woningen meer dan één kophoeslaken per cliënt per week.

Van deze 10 woningen wordt er in negen woningen gebruik gemaakt van incontinentiemateriaal. Tijdens vijf enquêtes onder deze woningen blijkt dat de vijf geënuquêteerden aangeven dat incontinentie de grootste oorzaak is voor de extra verschoningen.

Uit de resultaten blijkt dat 33 van de 50 gebruiken hoger zijn dan één stuk platgoed per cliënt per week. Er zijn in totaal twintig enquêtes uitgevoerd bij deze woningen. Bij alle enquêtes blijkt dat de extra verschoningen verband hebben met incontinentie.

In principe is het gebruik van meer dan één stuk platgoed (bovenlaken, jersey hoeslaken, kophoeslaken) per cliënt per week niet nodig als incontinentie de enige reden is voor het extra verschonen van het bed. Goed incontinentiemateriaal en een goed gebruik ervan dienen er voor te zorgen dat het bed niet verschoond hoeft te worden.

Uit een interview<sup>57</sup> is het volgende gebleken. In de praktijk blijkt dat het incontinentiemateriaal lekt. Dit komt bijvoorbeeld doordat een cliënt 'vergroeid' is en daardoor de luiers niet goed aansluiten. Cliënten hebben bijvoorbeeld een holle rug of een dik en een dun been. Tevens zijn er cliënten die de luiers kapot maken.

Daarnaast zijn er cliënten die geen matjes op het bed kunnen gebruiken, omdat ze te veel draaien of de matjes opeten. Het lekken wordt ook veroorzaakt doordat verschillende cliënten in één keer veel tegelijk plassen. De luier kan dit dan niet opvangen.

### 21.4 Aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat er een verband is tussen het gebruik van platgoed (bovenlakens, jersey hoeslakens en kophoeslakens) en het verbruik van incontinentiemateriaal. Naar aanleiding van de conclusies van het onderzoek wordt aanbevolen om een leverancier van incontinentiemateriaal in te schakelen. Het is verstandig om deze leverancier een aantal proeven uit te laten voeren bij de woningen die veel incontinentiemateriaal verbruiken en daarnaast ook veel platgoed gebruiken. Vooral de cliënten met een laag niveau zijn hierbij belangrijk. Misschien zijn er producten op de markt die beter aansluiten op het gebruik van de cliënten dan in de huidige situatie het geval is. Bij de uiteindelijke beslissing is het uiteraard van belang dat het incontinentiemateriaal niet meer gaat kosten dan het gebruik van platgoed.

---

<sup>57</sup> Interview met locatiemanager, 5 april 2004

## 22 Gespreksverslag

Naar aanleiding van het onderzoek naar het verband tussen het gebruik van platgoed en het verbruik van incontinentiemateriaal is een gesprek gevoerd met de leverancier van het incontinentiemateriaal.

Gesprek met:

- Rayon Manager van Paul Hartmann B.V.
- Manager Facilitair Bedrijf van Stichting Ipse

Maandag 19 april 2004

Paul Hartmann B.V. levert het incontinentiemateriaal bij Stichting Ipse.

Het gesprek is gevoerd naar aanleiding van het onderzoek naar de efficiency van de linnendienst van Stichting Ipse. Tijdens het onderzoek is gebleken dat er een verband is tussen het gebruik van platgoed (hoeslakens en bovenlakens) en het verbruik van incontinentiemateriaal. Het gebruik van platgoed in de woningen is ook hoog als er (veel) incontinentiemateriaal verbruikt wordt.

Tijdens het gesprek is gebleken dat het belangrijk is om de juiste producten bij de juiste cliënten te gebruiken. Dit zorgt er uiteraard voor dat het incontinentiemateriaal optimaal werkt.

Als een medewerker van de afdeling Inkoop merkt dat bepaalde incontinentiematerialen dubbel gebruikt worden bij één cliënt dan wordt contact opgenomen met de productmanager. De productmanager van Paul Hartmann B.V. gaat dan bij de woningen langs. Deze geeft dan adviezen over het gebruik van het incontinentiemateriaal. Het blijkt dat er weinig draagvlak is bij de zorgmedewerkers. Tijdens het bezoek van de productmanager blijkt regelmatig dat er gewoon maar een soort incontinentiemateriaal gebruikt wordt.

De rayon manager geeft aan dat er al een keer geprobeerd is om een gedeelte van de zorgmedewerkers bij elkaar te krijgen om de kosten en het verbruik van incontinentiemateriaal bij Ipse toe te lichten. Er was toen weinig belangstelling voor deze presentatie. Hieruit blijkt dat het draagvlak bij de zorgmedewerkers niet echt aanwezig is.

Paul Hartmann B.V. verzorgt een kostenbeheersingsysteem bij diverse organisaties. Het kostenbeheersingsysteem wordt gestart met een cijferpresentatie. Deze presentatie wordt gehouden voor de contactpersonen/ verantwoordelijken voor het incontinentiemateriaal op de woningen.

Tijdens het kostenbeheersingsysteem komt de productmanager één keer per drie maanden langs. Er wordt dan bijvoorbeeld scholing voor de zorgmedewerkers georganiseerd, zodat zij weten hoe met het incontinentiemateriaal omgegaan moet worden.

Paul Hartmann biedt klokkaarten aan. Op deze kaarten staan de namen van de cliënten vermeld. Bij iedere naam staat vermeld welk soort incontinentiemateriaal bij de desbetreffende cliënt gebruikt dient te worden. Dit staat per tijd aangegeven, dus voor het dag- en het nachtgebruik. Dit zorgt er voor dat het juiste materiaal bij de juiste cliënt wordt gebruikt, mits de zorgmedewerkers zich aan de kaarten houden.

Paul Hartmann B.V. biedt een daggarantieprijs. Dit is een prijs die afgesproken wordt met behulp van een norm per 24 uur per incontinente cliënt.

Met behulp van deze prijs garandeert Paul Hartmann B.V. het verbruik van incontinentiemateriaal. Als het verbruik per incontinentie cliënt per 24 uur hoger is dan de daggarantieprijs dan neemt Paul Hartmann B.V. het bedrag boven de norm voor hun rekening, mits er aan de afspraken voldaan wordt.

De kosten van het incontinentiemateriaal worden betaald door de AWBZ. Daarom is het interessant om het verbruik en daarmee de kosten voor het incontinentiemateriaal te verlagen. Volgens Paul Hartmann B.V. is het verlagen van de kosten zeker mogelijk. Deze organisatie wil hier graag aan meewerken.

Stichting Ipse betaalt het incontinentiemateriaal per stuk. Het contract met Paul Hartmann B.V. is onlangs verlengd met drie jaar.

## **23 Linnenbeheersingsproject**

### **23.1 Projectfasering linnenbeheersingsproject Lips Textielservice**

#### **Aanleiding van het project**

Naar aanleiding van het samenwerkingsverband tussen Ipse locatie Craeyenburch en Lips Textielservice B.V. wordt in een gezamenlijk project het gebruik van de linnenverhuur artikelen nader bekeken.

#### **Doel van het project**

De resultaten van het project dienen een overzicht van mogelijke besparing in het gebruik van de artikelen en kosten te geven.

Daarnaast dienen mogelijke verbeteringen binnen de huidige werkwijzen en arbo-omstandigheden te worden beschreven en toegepast.

#### **Afbakening van het project**

Het onderzoek richt zich op het gebruik van het linnenverhuur.

De onderstaande processen worden in het onderzoek bekeken.

- Gebruiksvergelijking met soortgelijke instellingen als St. Ipse locatie Craeyenburch;
- Gebruik en doel van artikel per woning/ afdeling;
- Bewustmaking personeel van woongroepen/ afdelingen van aantallen en kosten.

#### **Projectfasering**

In de hierboven beschreven doelstellingen te realiseren wordt het project in de onderstaande fasen verdeeld.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Actie | Planning | Fase |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|------|
|  | <b>Projectgroep</b><br>Projectgroep formeren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Naam  | Week     |      |
|  | <b>Inventarisatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het in kaart brengen van het huidige gebruik ten opzichte van het gebruik van vergelijkbare instellingen.</li> <li>- Verkrijgen benchmark gegevens (vanaf mei 2004).</li> <li>- Per woning/ afdeling(en) inventariseren waar en in welke hoeveelheden de artikelen gebruikt worden;</li> <li>- Nagaan waar vervangende artikelen gebruikt kunnen worden;</li> <li>- Standardisering assortiment;</li> <li>- Per woning/ afdeling(en) inventariseren waar en in welke hoeveelheden de artikelen gebruikt worden;</li> <li>- Het in kaart brengen van de huidige tel- en bestelmomenten en de daarbij gesignaleerde knelpunten;</li> <li>- Het in kaart brengen van de werkwijze van de handterminal en de daarbij gesignaleerde knelpunten. Hierbij wordt ook een bezoek gebracht aan een andere instelling;</li> <li>- Nulmeting bepalen;</li> <li>- Opstellen protocollen;</li> </ul> |       |          |      |
|  | <b>Analyse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verkregen gegevens structureren</li> <li>- Het vaststellen van verbeteropties binnen de huidige situatie.</li> <li>- Leveringsfrequentie, vaste en variabele leveringen en bestelmethode/ momenten bekijken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |          |      |
|  | <b>Terugkoppeling</b><br>De onder 3 verkregen resultaten terugkoppelen aan de betrokkenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |          |      |
|  | <b>Rapportage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstellen nieuwe normen-protocollen.</li> <li>- Bespreking nieuwe normen.</li> <li>- Invoeren nieuwe normen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |          |      |

Een account- of projectmanager van Lips is gedurende het traject contactpersoon. Zij verzorgen inventarisaties, verzamelen gegevens en werken deze uit. Een linnenbeheersingsproject is kosteloos.

Bij een linnenbeheersingsproject kan alles door medewerkers van de Craeyenburch gedaan worden. Lips heeft dan een adviserende taak. Het is ook mogelijk om inventarisaties e.d. door de betrokken accountmanager van Lips te laten verzorgen. Medewerkers zijn wel nodig om de nodige gegevens aan te geven en zij zullen zeer betrokken moeten zijn bij het traject. Immers het is en blijft een traject van bewustwording aangaande gebruik linnenverhuurartikelen/ platgoed.

#### Opstellen protocollen

Wat mag bij een wasbeurt, bedopdek en maaltijden aan platgoed gebruikt worden. Stel vast wat geleverd mag worden per woning.

## 24 Onderverdeling kosten wasserij Lips

Hieronder wordt de verdeling van de kosten voor wasserij Lips kort besproken.

### **Persoons- en instellingsgebonden goed**

Uit het kostenoverzicht blijkt dat bij het persoons- en instellingsgebonden goed het vuile p.i.g.g. de grootste kostenpost is. Dit is logisch, omdat Lips een kilogramprijs berekent voor het vuile p.i.g.g. Daarnaast wordt er per soort (kleding)stuk (overhemden, pyjamaden e.d.) een toeslag berekend.

Het blijkt dat de overhemden, pyjamaden, dekbedovertrekken, natwasbare bovenkleding en kledingdelen chemisch reinigen tussen de 5.000 en 10.000 euro per jaar kosten (2003). De overige kosten voor het p.i.g.g. zijn lager dan 2.000 euro per jaar.

### **Platgoed**

De kosten voor het huren en het reinigen van het platgoed zijn gezamenlijk opgenomen in de kilogramprijs die berekend wordt over het vuile platgoed.

De kosten voor het platgoed in 2003 bestaan uit de kosten voor het linnenhuur, het reinigen van het platgoed en huren van re-usable waszakken.

### **Logistieke kosten**

Lips berekent de kosten voor de logistiek per afgeleverde rolcontainer. Daarnaast worden kosten berekend voor de hoezen over de rolcontainers. Lips berekent een toeslag bij een levering per week onder de 400 kg. en bij levering op meerdere of interne distributiepunten. Dit is niet het geval bij Buurtschap Craeyenburch.

## **25 Berekening kosten door wasserij Lips**

De kilogrammen platgoed worden gewogen als ze vuil zijn.

De huurprijs voor het platgoed is opgenomen in de kilogramprijs voor het vuile platgoed.

De enige uitzondering hierop is de huur voor de re-usable waszakken.

Voor de re-usable waszakken wordt het reinigen ervan gerekend. Daarnaast betaalt Ipse een huurdeel per ingestoken stuk per week.

De kosten voor de logistiek worden berekend door middel van het aantal afgeleverde rolcontainers. Voor de plastic transporthoezen wordt ook betaald.

Voor het persoons- en instellingsgebonden goed betaalt men een kiloprijs. Daarnaast wordt er per soort persoons- en instellingsgebonden goed een toeslag gerekend. Dit geldt voor de overhemden, pyjamadelen, dekbedden, matrassen, hoeslakens, dekbedovertrekken, tafelkleden en natwasbare bovenkleding. De toeslagen worden berekend voor de extra handelingen. Bijvoorbeeld voor het mangelen en vouwen.

## 26 Weegresultaten

Eén week is het persoons- en instellingsgebonden goed dat aangeleverd wordt bij de wasserij van Craeyenburch gewogen. Deze inventarisatie is verricht, zodat duidelijk is hoeveel kilogram er wekelijks wordt gereinigd in de wasserij van Craeyenburch.

De resultaten van één week wegen worden in onderstaande tabel gegeven.

|                   | Totaal kg. | Soort        | Aantal kg. |
|-------------------|------------|--------------|------------|
| <i>Maandag</i>    | 1392.2     | rood         | 521.6      |
|                   |            | groen        | 829.2      |
|                   |            | sokkennetten | 41.4       |
| <i>Dinsdag</i>    | 644.4      | rood         | 226.5      |
|                   |            | groen        | 401.3      |
|                   |            | sokkennetten | 16.6       |
| <i>Woensdag</i>   | 630.7      | rood         | 228.9      |
|                   |            | groen        | 375.9      |
|                   |            | sokkennetten | 25.9       |
| <i>Donderdag</i>  | 539.3      | rood         | 199.0      |
|                   |            | groen        | 325.2      |
|                   |            | sokkennetten | 15.1       |
| <i>Vrijdag</i>    | 459.6      | rood         | 171.1      |
|                   |            | groen        | 279.7      |
|                   |            | sokkennetten | 8.8        |
| <i>Zaterdag</i>   | 0          |              |            |
| <i>Zondag</i>     | 0          |              |            |
| <b>Weektotaal</b> |            |              | 3666.2     |

In totaal wordt er dus 3666 kg. persoons- en instellingsgebonden goed bij de wasserij van Craeyenburch afgeleverd. In paragraaf 3.4.1. wordt toegelicht welke soorten textiel in een bepaalde kleur zak worden gedaan.

## 27 Kosten optie één

Er wordt een globale berekening gegeven voor het uitbesteden van het reinigen van het persoons- en instellingsgebonden goed. Hierbij gaat het om het p.i.g.g. dat in de huidige situatie wordt gereinigd in de wasserij van Craeyenburch. Het p.i.g.g. dat in de huidige situatie gereinigd wordt bij wasserij Lips is niet in de berekening opgenomen. Hierbij gaat het om de volgende p.i.g.g. artikelen:

- Overhemden;
- Hoeslakens;
- Dekbedovertrekken;
- Chemisch te reinigen bovenkleding.

De kosten voor deze soorten p.i.g.g. zijn dus niet opgenomen in onderstaand kostenoverzicht, omdat deze artikelen in de huidige situatie niet door de wasserij van Craeyenburch gereinigd worden. De bedragen in het kostenoverzicht geven dus weer wat het uitbesteden aan Lips extra kost.

Er wordt 3666 kilogram p.i.g.g. per week<sup>58</sup> geleverd bij de wasserij van Craeyenburch. Dit is circa 190.600 kilogram per jaar. Daarvan gaat circa 36.000 kilogram p.i.g.g. naar Lips.<sup>59</sup> Er wordt dus 154.600 kilogram per jaar in de wasserij van Craeyenburch gewassen.

Om de kosten voor de toeslagen te kunnen berekenen zijn het aantal stuks p.i.g.g. nodig. Het aantal stuks dat in de wasserij van Craeyenburch wordt gereinigd is niet bekend. Daarom wordt uitgegaan van de volgende aannames:

- De wasserij reinigt het p.i.g.g. voor de locatie Buurtschap Craeyenburch en voor de locatie Van der Woudendijk in Ypenburg. Op deze locaties wonen 403 cliënten.
- Er wordt aangenomen dat alle cliënten het reinigen van het p.i.g.g. door de wasserij van Craeyenburch laten doen en dat de ouders niet zelf wassen.
- Bij het aantal pyjamadelen wordt uitgegaan van twee pyjamadelen per verschoning en twee verschoningen per week.
- In veel woningen worden de dekbedden zelf gewassen.
- Er komen circa vier dekbedden per week bij de wasserij binnen.
- Bij natwasbare bovenkleding wordt uitgegaan van twee stuks per cliënt per dag.
- Bij het ondergoed wordt uitgegaan van twee stuks per cliënt per dag. Er wordt vanuit gegaan dat er 20 vuile stuks ondergoed in 1 kg. gaan.
- Bij het aantal rolcontainers wordt uitgegaan van 30 kg. p.i.g.g. in één rolcontainer.<sup>60</sup> Een schatting van het aantal rolcontainers is noodzakelijk in verband met het berekenen van de kosten voor de logistiek.

---

<sup>58</sup> Gebaseerd op de inventarisatie, zie bijlage 9.

<sup>59</sup> Gebaseerd op het kostenoverzicht van Lips.

<sup>60</sup> Projectmanager Lips

| Soort persoonsgebonden goed                                             | Kosten inclusief BTW (2003)  |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Overhemd                                                                | 1,20 per kg. + 0,83 per stuk |
| Pyjamadeel                                                              | 1,20 per kg. + 0,24 per stuk |
| Hoeslaken                                                               | 1,20 per kg. + 0,33 per stuk |
| Dekbedovertrek                                                          | 1,20 per kg. + 0,33 per stuk |
| Dekbed                                                                  | 2,23 per stuk                |
| Bovenkleding<br>(natwasbaar/ chemisch reinigen)                         | 1,51 per stuk                |
| Ondergoed                                                               | 1,20 per kg.                 |
| Logistieke kosten per rolcontainer<br>(inclusief plastic transporthoes) | 1,59 per rolcontainer        |

Prijzen van wasserij Lips (2003).

Hieronder worden de berekeningen per soort persoons- en instellingsgebonden goed gegeven.

#### P.i.g.g. per kilogram

154.600 kilogram \* 1,20 euro = 185.520 euro

Het reinigen van p.i.g.g. kost circa **186.000 euro** per jaar.

#### Pyjamadelen

2 pyjamadelen per verschoning \* 2 verschoningen per week \* 52 weken \* 403 cliënten = 83.824 te reinigen pyjamadelen per jaar.

Dit zijn circa 84.000 pyjamadelen per jaar.

84.000 pyjamadelen \* 0,24 euro = 20.160 euro

Dus het reinigen van pyjamadelen kost circa **20.000 euro** per jaar.

#### Dekbedden

Vier stuks in de week worden aangeleverd bij de wasserij van Craeyenburch.

4 dekbedden \* 52 weken = 208 dekbedden

Dit zijn circa 200 dekbedden per jaar.

200 \* 2,23 euro = 446 euro

Het reinigen van dekbedden kost circa **500 euro** per jaar.

#### Natwasbare bovenkleding

2 stuks per cliënt per dag \* 365 dagen \* 403 cliënten = 294.190 stuks per jaar

294.190 stuks – 4583 stuks naar Lips<sup>61</sup> = 289.607 stuks

Dit zijn circa 290.000 stuks bovenkleding per jaar.

290.000 \* 1,51 euro per stuk = 437.900 euro

Het reinigen van natwasbare bovenkleding kost circa **438.000 euro** per jaar.

#### Ondergoed

2 stuks ondergoed per cliënt per dag \* 365 dagen \* 403 cliënten = 294.190 stuks

Dit zijn circa 294.000 stuks ondergoed per jaar

294.000 stuks / 20 stuks = 14.700 kg.

Dit is circa 15.000 kg. ondergoed

15.000 kg \* 1,20 per kg. = 18.000 euro.

Het reinigen van ondergoed kost circa **18.000 euro** per jaar.

<sup>61</sup> Gebaseerd op het kostenoverzicht van 2003 van Lips

**Logistieke kosten**

154.600 kilogram p.i.g.g. per jaar / 30 kg. p.i.g.g. per rolcontainer = 5.153 rolcontainers per jaar

Dit zijn circa 5.200 rolcontainers per jaar

5.200 rolcontainers \* 1,59 per rolcontainer = 8.268 euro per jaar

De logistiek van Craeyenburch naar de externe wasserij (en andersom) kost circa **8.300 euro** per jaar.

In onderstaande tabel wordt het totaaloverzicht gegeven.

| <b>Soort p.i.g.g.</b>          | <b>Schatting aantallen</b> | <b>Schatting kosten</b> |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| <i>P.i.g.g. per kilogram</i>   | 154.600 kg.                | 186.000 euro            |
| <i>Pyjamadelen</i>             | 84.000 stuks               | 20.000 euro             |
| <i>Dekbedden</i>               | 200 stuks                  | 500 euro                |
| <i>Natwasbare bovenkleding</i> | 290.000 stuks              | 438.000 euro            |
| <i>Ondergoed</i>               | 15.000 kg.                 | 18.000 euro             |
| <i>Logistiek</i>               | 5.200 rolcontainers        | 8.300 euro              |
| <b>Totaal</b>                  |                            | <b>670.800 euro</b>     |

## 28 Kostenoverzicht naaikamer

|                                               |                      | <b>Tot. Verbruik<br/>(per jaar)</b> | <b>Kosten<br/>(per jaar)<br/>In Euro's</b> |
|-----------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Afschrijvingen</b>                         |                      |                                     |                                            |
|                                               | <i>Aanschafprijs</i> |                                     |                                            |
| 2 keer merkmachine, incl. 19% BTW             | 6545,00              |                                     | 655                                        |
| 2 keer naaimachine Bernina, ouder als 10 jaar | -                    |                                     | 0                                          |
| Naaimachine Mitschibuschi (tweedehands)       | 250,00               |                                     | 25                                         |
| Naaimachine Brother (tweedehands)             | 200,00               |                                     | 20                                         |
| 2 naaimachines Pfaff (1994)                   | 2000,00              |                                     | 0                                          |
| Naaimachine Singer                            | 950,00               |                                     | 95                                         |
| Borduurmachine Brother                        | 960,00               |                                     | 96                                         |
| Labelprinter Minilogic                        | 3000,00              |                                     | 300                                        |
| Computer                                      | -                    |                                     | 0                                          |
| Overige inventaris                            |                      |                                     | 500                                        |
| <b>Totaal afschrijvingen</b>                  |                      |                                     | <b>1.691</b>                               |
| <b>Onderhoudskosten</b>                       |                      |                                     |                                            |
| Onderhoud Therm                               | 65,95euro per maand  |                                     | 791                                        |
| Overige onderhoudskosten (reparaties)         |                      |                                     | 500                                        |
| <b>Totaal onderhoudskosten</b>                |                      |                                     | <b>1.291</b>                               |
| <b>Materialen</b>                             |                      |                                     |                                            |
| Verbruik wasmerkjes                           |                      | 30.00 rol                           |                                            |
| Kosten per rol wasmerkjes                     | 33,65euro per rol    |                                     | 1.010                                      |
| Overige materialen                            |                      |                                     | 3.000                                      |
| <b>Totaal materialen</b>                      |                      |                                     | <b>4.010</b>                               |
| <b>Personeelskosten</b>                       |                      |                                     |                                            |
| Personeelskosten incl. sociale lasten         | 2.214euro per maand  |                                     | 26.568                                     |
| <b>Totaal personeelskosten</b>                |                      |                                     | <b>26.568</b>                              |
| <b>Totale kosten naaikamer</b>                |                      |                                     | <b>33.559</b>                              |

### 28.1

### 28.2 Toelichting op het kostenoverzicht van de naaikamer

De kosten voor de naaikamer zijn globaal berekend. De reden hiervoor is dat diverse gegevens, zoals aanschaf van naaimachines e.d., bij de financiële administratie moeilijk terug te vinden zijn. Daarnaast zijn de machines (bijna) afgeschreven. De machines zijn namelijk (bijna) ouder dan 10 jaar.

### **Afschrijvingen**

De aanschafprijzen van de merkmachines<sup>62</sup> zijn gedeeld door 10 jaar<sup>63</sup>. Computers worden in drie jaar afgeschreven<sup>64</sup>. De computer in de naaikamer is ouder dan drie jaar.

De aanschafprijzen van de naai- en borduurmachines en de labelprinter zijn geschat met behulp van prijzen gegeven op het internet. Voor deze methode is gekozen, omdat de apparaten over het algemeen oud (ongeveer 10 jaar) of tweedehands zijn. De meeste machines zijn dus (bijna) afgeschreven. Daarnaast zijn de rekeningen voor de machines moeilijk terug te vinden.

Met 'overige inventaris' wordt het meubilair in de naaikamer bedoeld.

Het totaal van de afschrijvingen is opgebouwd uit de afschrijvingen voor de naai- en borduurmachines, de merkmachines, de labelprinter, de computer en de overige inventaris.

### **Onderhoudskosten**

De onderhoudskosten en de kosten voor de reparaties per jaar zijn nagevraagd<sup>65</sup>.

De totale onderhoudskosten bestaan uit het onderhoud van de merkmaschine en de overige onderhoudskosten (reparaties).

### **Materialen**

Het verbruik en de prijzen van de wasmerkjes zijn overgenomen uit het eerder opgestelde kostenoverzicht ('Kosten wasserij', versie: 24-04-2003). Dit is het verbruik over 2002. De kosten zijn aangepast aan de prijzen in 2003<sup>66</sup>. Met 'overige materialen'<sup>67</sup> worden stoffen, ritsen e.d. bedoeld.

De totale kosten voor de materialen bestaan uit de kosten voor de wasmerkjes en de overige materialen.

### **Personeelskosten**

Dit zijn de personeelskosten, inclusief sociale lasten<sup>68</sup>, voor de medewerkster van de naaikamer. De personeelskosten van de interne wasserij en de naaikamer zijn dus gescheiden. De personeelskosten staan wel in totaal op de begroting vermeld, maar worden in dit kostenoverzicht gescheiden. Dit om uiteindelijk te kunnen bepalen welke activiteiten eventueel wel en welke activiteiten eventueel niet uitbesteed moeten worden (financieel gezien).

De totale personeelskosten voor de naaikamer zijn opgebouwd uit de personeelskosten voor één medewerkster.

### **Totale kosten naaikamer**

De totale kosten voor de naaikamer zijn opgebouwd uit de hiervoor genoemde kosten.

---

<sup>62</sup> Bron: Financiële administratie

<sup>63</sup> Bron: Financiële administratie

<sup>64</sup> Bron: Financiële administratie

<sup>65</sup> Bron: Financiële administratie

<sup>66</sup> Bron: Crediteurenadministratie

<sup>67</sup> Bron: Begroting 2004

<sup>68</sup> Bron: Financiële administratie

## 29 Inventarisaties bedrijfskundig onderzoek

De berekening van de kosten voor optie 2 'door derden laten wassen op het eigen terrein' wordt vooraf gegaan door een bedrijfskundig onderzoek.

Aspecten die geïnventariseerd dienen te worden bij het onderzoek naar de optie om Lips de wasserij te laten beheren worden hieronder genoemd.

- Linnenverhuur

Huidige logistiek (aflevermomenten)

Beheer voorraad en door wie.

- Persoonsgebonden goed

Wat wordt er bij de externe wasserij gewassen en wat zijn de kosten?

Wat wordt er intern gewassen (zowel centraal als op de afdelingen)?

In kilogrammen per artikelsoort en wellicht in stuks en wat zijn hierbij de kosten zoals:

- Welke machines worden hiervoor ingezet?
- Inventaris
- Personeelskosten
- Hulpmiddelen (wasmiddelen)
- Hoe wordt er afgeleverd (vouwen, gehangen)?
- Hoe en waar wordt er gesorteerd (in bulk, per afdeling of per bewoner)?
- Wie legt de kleding in de kast en hoe vaak?
- Wie merkt de kleding (voorzien van naam, afdeling), welke machines zijn hiervoor aangeschaft en wat zijn de kosten?
- Wie voert reparaties uit?

- Logistiek

Wie haalt en brengt het wasgoed van en naar de afdelingen?

Welke hulpmiddelen zijn hiervoor aangeschaft?

Welke personeelskosten worden gemaakt?

- Overig

Welke vergoeding betaalt een bewoner per maand voor het verzorgen van wasgoed?

Hoe is klachtenbehandeling en afhandeling geregeld?

Welke ruimtes zijn in gebruik / beschikbaar?

Wat zijn de kosten voor de nutsvoorzieningen?

Wat wil de (interne) klant (instelling, afdeling, bewoner)?

### 30 Kosten optie drie

#### Wasserij Craeyenburch

|                                       |        |                  | Tot. Verbruik<br>(per jaar) |     | Kosten<br>(per jaar)<br>In Euro's |
|---------------------------------------|--------|------------------|-----------------------------|-----|-----------------------------------|
| <b>Waskosten</b>                      |        |                  |                             |     |                                   |
| <i>Wasmachines 32 kg.</i>             |        |                  |                             |     |                                   |
| 154.600 kg. vuile was per jaar        |        |                  |                             |     |                                   |
| In totaal kan er 95,5 kg.             |        |                  |                             |     |                                   |
| tegelijkertijd gewassen worden        | 1.619  | wassen per was-  |                             |     |                                   |
|                                       |        | machine per jaar |                             |     |                                   |
| Twee wasmachines                      | 3.238  | wassen per jaar  |                             |     |                                   |
| Elektriciteitsverbruik per wasmachine |        |                  |                             |     |                                   |
| (gem. bij prog. 60 C)                 | 3,4    | kWh per was      | 11.009                      | kWh |                                   |
| Kosten elektriciteit, incl. 19% BTW   |        |                  |                             |     |                                   |
| (normaal tarief)                      | 0,0681 | euro per kWh     |                             |     | 750                               |
| Waterverbruik per was                 | 0,455  | m3 per was       | 1.473                       | m3  |                                   |
| Kosten water (incl. 6% BTW)           | 1,367  | euro per m3      |                             |     | 2.015                             |
| <i>Wasmachine 24 kg.</i>              |        |                  |                             |     |                                   |
| 154.600 kg. vuile was per jaar        |        |                  |                             |     |                                   |
| In totaal kan er 95,5 kg.             |        |                  |                             |     |                                   |
| tegelijkertijd gewassen worden        | 1.619  | wassen per was-  |                             |     |                                   |
|                                       |        | machine per jaar |                             |     |                                   |
| Eén wasmachine                        | 1.619  | wassen per jaar  |                             |     |                                   |
| Elektriciteitsverbruik per wasmachine |        |                  |                             |     |                                   |
| (gem. bij prog. 60 C)                 | 3,0    | kWh per was      | 4.857                       | kWh |                                   |
| Kosten elektriciteit, incl. 19% BTW   |        |                  |                             |     |                                   |
| (normaal tarief)                      | 0,0681 | euro per kWh     |                             |     | 331                               |
| Waterverbruik per was                 | 0,343  | m3 per was       | 555                         | m3  |                                   |
| Kosten water (incl. 6% BTW)           | 1,367  | euro per m3      |                             |     | 759                               |
| <i>Wasmachine 7,5 kg.</i>             |        |                  |                             |     |                                   |
| 154.600 kg. vuile was per jaar        |        |                  |                             |     |                                   |
| In totaal kan er 95,5 kg.             |        |                  |                             |     |                                   |
| tegelijkertijd gewassen worden        | 1.619  | wassen per was-  |                             |     |                                   |
|                                       |        | machine per jaar |                             |     |                                   |
| Eén wasmachine                        | 1.619  | wassen per jaar  |                             |     |                                   |
| Elektriciteitsverbruik per wasmachine |        |                  |                             |     |                                   |
| (gem. bij prog. 60 C)                 | 0,41   | kWh per was      | 664                         | kWh |                                   |
| Kosten elektriciteit, incl. 19% BTW   |        |                  |                             |     |                                   |
| (normaal tarief)                      | 0,0681 | euro per kWh     |                             |     | 45                                |
| Waterverbruik per was                 | 0,120  | m3 per was       | 194                         | m3  |                                   |
| Kosten water (incl. 6% BTW)           | 1,367  | euro per m3      |                             |     | 266                               |
| <i>Wasmiddelen</i>                    |        |                  |                             |     |                                   |
| Kosten wasmiddelen (2003)             |        |                  |                             |     | 12.106                            |
| <b>Totaal waskosten</b>               |        |                  |                             |     | <b>16.272</b>                     |

|                                                           |        |                                | Tot. Verbruik<br>(per jaar) | Kosten<br>(per jaar)<br>In Euro's |
|-----------------------------------------------------------|--------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>Droogkosten</b>                                        |        |                                |                             |                                   |
| <i>Droger van 30 kg.</i>                                  |        |                                |                             |                                   |
| 154.600 kg. vuile was per jaar                            |        |                                |                             |                                   |
| In totaal kan er 66 kg.<br>tegelijkertijd gedroogd worden | 2.342  | draaien per droger<br>per jaar |                             |                                   |
| Eén droger                                                | 2.342  | draaien per jaar               |                             |                                   |
| Elektriciteitsverbruik per droger                         | 33,60  | kWh per draai                  | 78.691                      | kWh                               |
| Kosten elektriciteit, incl. 19% BTW<br>(normaal tarief)   | 0,0681 | euro per kWh                   |                             | 5.359                             |
| <i>Droger van 22 kg.</i>                                  |        |                                |                             |                                   |
| 154.600 kg. vuile was per jaar                            |        |                                |                             |                                   |
| In totaal kan er 66 kg.<br>tegelijkertijd gedroogd worden | 2.342  | draaien per droger<br>per jaar |                             |                                   |
| Eén droger                                                | 2.342  | draaien per jaar               |                             |                                   |
| Elektriciteitsverbruik per droger                         | 29,00  | kWh per was                    | 67.918                      | kWh                               |
| Kosten elektriciteit, incl. 19% BTW<br>(normaal tarief)   | 0,0681 | euro per kWh                   |                             | 4.625                             |
| <i>Droger van 14 kg.</i>                                  |        |                                |                             |                                   |
| 154.600 kg. vuile was per jaar                            |        |                                |                             |                                   |
| In totaal kan er 66 kg.<br>tegelijkertijd gedroogd worden | 2.342  | draaien per droger<br>per jaar |                             |                                   |
| Eén droger                                                | 2.342  | draaien per jaar               |                             |                                   |
| Elektriciteitsverbruik per droger                         | 19,05  | kWh per was                    | 44.615                      | kWh                               |
| Kosten elektriciteit, incl. 19% BTW<br>(normaal tarief)   | 0,0681 | euro per kWh                   |                             | 3.038                             |
| <b>Totaal droogkosten</b>                                 |        |                                | <b>13.022</b>               |                                   |
| <b>Overige energiekosten</b>                              |        |                                |                             |                                   |
| Kosten waterbelasting                                     | 0,14   | euro per m3                    |                             |                                   |
| Waternutverbruik                                          |        |                                | 2.222                       | m3                                |
| Vastrecht water, ongeacht verbruik                        |        |                                |                             | 311<br>45                         |
| Energiebelasting per kWh                                  |        |                                |                             |                                   |
| Totaal elektriciteitsverbruik                             |        |                                | 207.754                     | kWh                               |
| 0-10.000 kWh                                              | 0,0778 | euro per kWh                   |                             | 778                               |
| 10.001-50.000 kWh                                         | 0,0252 | euro per kWh                   |                             | 1.008                             |
| 50.001-10 mln. kWh                                        | 0,0077 | euro per kWh                   |                             | 1.215                             |
| Vastrecht elektriciteit, ongeacht verbruik                | 1,79   | euro per maand                 |                             | 21                                |
| <b>Totaal overige energiekosten</b>                       |        |                                | <b>3.378</b>                |                                   |

|                                                                          |               | Tot. Verbruik       |              | Kosten        |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|--------------|---------------|
|                                                                          |               | (per jaar)          |              | (per jaar)    |
|                                                                          |               |                     |              | In Euro's     |
| <b>Afschrijvingen</b>                                                    |               |                     |              |               |
| Wasmachines                                                              | Aanschafprijs |                     |              |               |
| 2 keer WS5320 (32 kg.), incl. 19% BTW                                    | 42840,00      | euro per machine    |              | 4.284         |
| 1 keer WS5240 (24 kg.), incl. 19% BTW                                    | 20022,94      | euro per machine    |              | 2.002         |
| 1 keer WS5073 (7,5 kg.), incl. 19% BTW                                   | 3808,00       | euro per machine    |              | 381           |
| Drogers                                                                  |               |                     |              |               |
| 1 keer T6751 (30 kg.), incl. 19% BTW                                     | 8925,00       | euro per machine    |              | 893           |
| 1 keer T6550 (22 kg.), incl. 19% BTW                                     | 7348,00       | euro per machine    |              | 735           |
| 1 keer T5236/ T2506 (14 kg.), incl. 19% BTW                              | 1785,00       | euro per machine    |              | 179           |
| Overige inventaris                                                       |               |                     |              | 6.500         |
| <b>Totaal afschrijvingen</b>                                             |               |                     |              | <b>14.973</b> |
| <b>Onderhoudskosten</b>                                                  |               |                     |              |               |
| All-in overeenkomst 2003                                                 |               |                     |              | 2.396         |
| Onderhoud wasmachine                                                     | 217,82        | euro per maand      |              | 2.614         |
| Overige onderhoudskosten (reparaties 2003)                               |               |                     |              | 2.000         |
| <b>Totaal onderhoud</b>                                                  |               |                     |              | <b>7.010</b>  |
| <b>Materialen</b>                                                        |               |                     |              |               |
| Plastic waszakken                                                        |               |                     |              |               |
| Waszakken plastic                                                        | 4000,00       | rollen van 20 stuks | 80.000 stuks |               |
| Kosten plastic waszakken                                                 |               | 0,075 per zak       |              | 6.000         |
| <b>Totaal materialen</b>                                                 |               |                     |              | <b>6.000</b>  |
| <b>Kosten distributie</b>                                                |               |                     |              |               |
| Per dag 2 uur per medewerker                                             | 10,00         | uur per week        |              |               |
| Per dag zijn er 4 medewerkers bezig met de distributie van de was        | 40,00         | uur per week        | 2.080 uur    |               |
| Personeelskosten medewerkers logistieke dienst, inclusief sociale lasten | 16,50         | euro per uur        |              | 34.320        |
| <b>Totaal kosten distributie</b>                                         |               |                     |              | <b>34.320</b> |
| <b>Overige kosten</b>                                                    |               |                     |              |               |
| Beheerscontract wasserij Nederlands Inkoop Centrale (NIC)                | 135,00        | euro per maand      |              | 1.620         |
| <b>Totaal kosten contractbeheer</b>                                      |               |                     |              | <b>1.620</b>  |

|                                                     |  |  | <b>Tot. Verbruik<br/>(per jaar)</b> | <b>Kosten<br/>(per jaar)<br/>In Euro's</b> |
|-----------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Personeelskosten</b>                             |  |  |                                     |                                            |
| Personeelskosten incl. sociale lasten               |  |  |                                     |                                            |
| Interne wasserij (excl. personeelskosten naaikamer) |  |  |                                     | 132.185                                    |
| <b>Totaal personeelskosten</b>                      |  |  |                                     | <b>132.185</b>                             |
| <b>Totale kosten interne wasserij</b>               |  |  |                                     | <b>228.781</b>                             |

### 30.1

### 30.2 Toelichting op kostenoverzicht optie drie

In deze bijlage worden de kosten van de wasserij van Craeyenburch toegelicht. Het doel van deze toelichting is het inzichtelijk maken van de totstandkoming van de kosten. Daarnaast wordt de keuze voor de verschillende kostensoorten onderbouwd.

Het kostenoverzicht geeft de kosten weer van de wasserij. De kosten zijn opgebouwd uit de waskosten, droogkosten, overige energiekosten, afschrijvingen, onderhoudskosten, materiaalkosten, distributiekosten, overige kosten en personeelskosten.

Het kostenoverzicht van de wasserij is gedeeltelijk gebaseerd op een eerder gemaakt kostenoverzicht ('Kosten wasserij', versie: 24-04-2003). De kosten zijn aangepast aan het verbruik en de prijzen in de huidige situatie.

#### Waskosten

##### Wasmachines

De binnenkomende vuile was in de wasserij van Craeyenburch is één week gewogen. Op deze manier is inzicht verkregen in het totaal gewicht dat in één week wordt gereinigd in de wasserij van Craeyenburch.

Er wordt 3666 kilogram vuil persoons- en instellingsgebonden goed per week (zie bijlage 23) geleverd bij de wasserij van Craeyenburch. Dit is circa 190.600 kilogram per jaar, waarvan circa 36.000 kilogram<sup>69</sup> naar Lips gaat. Er wordt dus circa 154.600 kilogram per jaar in de wasserij van Craeyenburch verzorgd.

Om het totaal aantal draaien was per week te kunnen berekenen is eerst de inhoud van de vier wasmachines bepaald.<sup>70</sup> In de interne wasserij zijn de volgende wasmachines aanwezig: twee met een inhoud van 32 kg., één met een inhoud van 24 kg. en één met een inhoud van 7,5 kg.

Deze maximale vulgewichten zijn opgeteld, zodat duidelijk wordt hoeveel kg. was tegelijkertijd gereinigd kan worden. Dit is in totaal 95,5 kg.. Voor deze totaalberekening is gekozen, omdat de vier wasmachines hetzelfde aantal uren draaien.

Vervolgens is het aantal draaien per wasmachine per jaar berekent (154.600 kg. : 95,5 kg.).

<sup>69</sup> Gebaseerd op het kostenoverzicht van Lips.

<sup>70</sup> Bron: (onderhoudskaarten) Miele

De volgende gegevens zijn per type wasmachine berekend.

Het elektriciteitsverbruik per was<sup>71</sup> is vermenigvuldigd met het aantal wassen per machine per jaar. Met behulp van de elektriciteitsstarieven<sup>72</sup> zijn de kosten voor de elektriciteit per machine per jaar berekend.

Het waterverbruik per was<sup>73</sup> is vermenigvuldigd met aantal wassen per jaar, zodat het totale waterverbruik gegeven wordt. De watertarieven<sup>74</sup> zijn tenslotte vermenigvuldigd met het totale verbruik.

### Kosten wasmiddelen

De kosten van de wasmiddelen zijn gebaseerd op de gegevens uit de kostenplaats 'wasbenodigdheden'. Met behulp van de gespecificeerde bedragen zijn de kosten voor de wasmiddelen van de interne wasserij berekend.

Het totaal van de waskosten wordt gevormd door de kosten voor elektriciteit water en wasmiddelen.

### **Droogkosten**

#### Drogers

De kosten voor het elektriciteitsverbruik van de drogers zijn op dezelfde manier berekend als hiervoor beschreven is voor de wasmachines.

De interne wasserij heeft één droger met een inhoud van 30 kg., één van 22 kg. en één van 14 kg. De maximale vulgewichten zijn opgeteld (66 kg.), zodat het aantal draaien per droger per week berekend kan worden. Het totaal aantal te drogen kilogrammen in één jaar (154.600 kg.) is gedeeld door 66 kg.

De droogkosten worden door de kosten voor de elektriciteit veroorzaakt. Overige droogkosten, zoals afschrijvingen van drogers zijn elders in het kostenoverzicht opgenomen.

### **Overige energiekosten**

Het totale waterverbruik is berekend door het waterverbruik van de vier wasmachines op te tellen. Er is in dit kostenoverzicht dus geen rekening gehouden met kosten voor het water voor onder ander het keukentje en het toilet.

Het totaalbedrag voor de waterbelasting is berekend door het totale waterverbruik te vermenigvuldigen met de kosten voor de waterbelasting<sup>75</sup> per m<sup>3</sup>.

De kosten voor het vastrecht water<sup>76</sup> zijn onafhankelijk van het waterverbruik.

Het totale elektriciteitsverbruik is berekend door de elektriciteitskosten voor de wasmachines en drogers op te tellen. Vervolgens is over het totaalverbruik de energieheffing<sup>77</sup> berekend.

De kosten voor het vastrecht elektriciteit<sup>78</sup> zijn onafhankelijk van het totale elektriciteitsverbruik.

---

<sup>71</sup> Bron: Miele

<sup>72</sup> Folder Eneco Energie

<sup>73</sup> Bron: Miele

<sup>74</sup> Duinwaterbedrijf Zuid-Holland

<sup>75</sup> Duinwaterbedrijf Zuid-Holland.

<sup>76</sup> Duinwaterbedrijf Zuid-Holland

<sup>77</sup> Bron: Eneco

<sup>78</sup> Bron: Eneco

Het totaal van de overige energiekosten bestaat uit de kosten voor de waterbelasting, het vastrecht water, de energieheffing en het vastrecht elektriciteit.

### **Afschrijvingen**

#### Wasmachines en drogers

De aanschafwaarde<sup>79</sup> is gedeeld door 10 jaar, want de investeringen worden bij Ipse in 10 jaar<sup>80</sup> lineair afgeschreven. Apparatuur met een aanschafwaarde hoger dan 235 euro worden op de investeringsrekening geplaatst.

#### Overige inventaris

De afschrijvingen van de overige inventaris zijn gebaseerd op de afschrijvingen die in 2003<sup>81</sup> van toepassing waren. Met overige inventaris worden het meubilair, de waswagentjes, de transportband en overige transportmaterialen bedoeld.

Het totaal van de afschrijvingen is opgebouwd uit de afschrijvingen voor de wasmachines, de drogers en de overige inventaris.

### **Onderhoudskosten**

De onderhoudskosten zijn gebaseerd op de gegevens uit de diverse kostenplaatsen<sup>82</sup>.

De totale onderhoudskosten zijn een optelling van de kosten voor een all-in overeenkomst voor een wasmachine, een onderhoudscontract voor een wasmachine en de kosten voor de reparaties.

### **Materiaalkosten**

Het verbruik van de plastic waszakken is gebaseerd op het eerder gemaakte kostenoverzicht (verbruik 2002). De kosten voor de zakken zijn afkomstig van de financiële administratie. Om de totale kosten te berekenen zijn de kosten per zak vermenigvuldigd met het jaarverbruik.

Bij de totale kosten voor de materialen worden alleen de kosten voor de plastic waszakken meegerekend.

### **Distributiekosten**

Voor de distributie van de was wordt 40 uur per week geschat<sup>83</sup>. Per dag zijn vier medewerkers twee uur bezig met de distributie van de vuile en de schone was. Bij het berekenen van het aantal uur per jaar, is uitgegaan van 52 weken. Let op! Hierbij gaat het om de distributiekosten voor platgoed en persoons- en instellingsgebonden goed. De was wordt tegelijkertijd gedistribueerd, zodat er geen onderscheid gemaakt kan worden in de distributiekosten.

Het uurloon voor een medewerker logistiek<sup>84</sup> is vermenigvuldigd met het totaal aantal uur per jaar.

---

<sup>79</sup> Miele en Financiële administratie Ipse

<sup>80</sup> Bron: Financiële administratie Ipse

<sup>81</sup> Bron: Financiële administratie Ipse

<sup>82</sup> Bron: Financiële administratie Ipse

<sup>83</sup> Hoofd Transport

<sup>84</sup> Bron: Financiële administratie

Afschrijving van de auto, benzinekosten e.d. zijn niet meegerekend. Hiervoor is gekozen, omdat de was alleen in de nabije omgeving gebracht wordt. Daarnaast worden de busjes de gehele dag door gebruikt door de dienst Logistiek, onder andere voor het vervoer van cliënten. Er is geen aparte bus voor de distributie van de was aanwezig.

De totale kosten voor de distributie zijn opgebouwd uit de personeelskosten van de medewerkers van de logistieke dienst.

#### **Overige kosten**

De contracten van de externe wasserij worden beheerd door Nederlands Inkoop Centrale (NIC). Het bedrag per maand<sup>85</sup> is vermenigvuldigd met twaalf maanden.

De totale overige kosten bestaan alleen uit de kosten voor het beheer van het contract van de externe wasserij.

#### **Personeelskosten**

De personeelskosten<sup>86</sup> zijn exclusief de kosten voor de medewerkster die de verstelwerkzaamheden verzorgt (naaikamer). De kosten voor deze medewerkster worden apart vermeld in het kostenoverzicht van de naaikamer. Met behulp van de twee kostenoverzichten kan uiteindelijk het uitbesteden van de activiteiten apart bekeken worden.

De totale personeelskosten zijn dus alleen opgebouwd uit de kosten voor het personeel van de interne wasserij/ linnenkamer. De bedragen zijn inclusief de sociale lasten.

#### **Totale kosten interne wasserij**

De totale kosten voor de interne wasserij is een optelsom van de voornoemde kosten. De kosten voor het gebouw en het onderhoud ervan zijn niet meegerekend. Deze kosten zijn nacalculeerbaar. Dat wil zeggen dat ze vergoed worden door een zorginstantie. Daardoor worden de huisvestingskosten uiteindelijk niet betaald door Ipse.

---

<sup>85</sup> Bron: Financiële administratie

<sup>86</sup> Bron: Financiële administratie

### 31 Kosten optie vier

De kosten voor het strijken van het persoons- en instellingsgebonden goed (p.i.g.g.) zijn niet berekend, omdat het in de huidige situatie ook niet gestreken wordt. Op deze manier zijn de kosten van de huidige situatie goed te vergelijken met optie vier.

#### **Waskosten**<sup>87</sup>

154.600 kilogram p.i.g.g. per jaar

Bij Craeyenburch maakt men gebruik van semi-professionele wasmachines met een inhoud van 6,0 kg.

154.600 kilogram p.i.g.g. per jaar / 6,0 kg. = 25.767 wasbeurten per jaar

Dit wordt afgerond naar 26.000 wasbeurten per jaar.

Het aantal wasbeurten is niet helemaal zuiver, omdat het voorkomt dat de wasmachines voor de helft gevuld worden.

#### Elektriciteit

26.000 wasbeurten \* 0,4 kWh per wasbeurt = 10.400 kWh per jaar

Dit wordt afgerond naar circa 11.000 kWh per jaar.

0,0681 euro per kWh<sup>88</sup>

11.000 kWh \* 0,0681 euro per kWh = 749,10 euro

Dit wordt afgerond naar circa 800 euro per jaar.

#### Water

26.000 wasbeurten \* 65,0 liter per wasbeurt = 1.690.000 liter water per jaar

1.690.000 liter = 1.690 m<sup>3</sup>

Dit is circa 1.700 m<sup>3</sup>

1.700 m<sup>3</sup> \* 1,367 euro per m<sup>3</sup> = 2.324 euro per jaar

Dit is circa 2.300 euro per jaar.

#### Wasmiddelen

54 wasbeurten van 6 kg.<sup>89</sup>

26.000 wasbeurten per jaar / 54 wasbeurten = 481 pakken wasmiddel à 6 kg. per jaar

Dit zijn circa 500 pakken wasmiddel.

1 pak wasmiddel van 6 kg. kost circa 9,50 euro.

500 \* 9,50 euro = 4750 euro per jaar

Dit is afgerond circa 4800 euro per jaar.

De totale **waskosten** zijn opgebouwd uit de kosten voor elektriciteit, water en wasmiddelen. De waskosten zijn **7.900 euro per jaar**.

---

<sup>87</sup> Gegevens Miele

<sup>88</sup> Eneco Energie

<sup>89</sup> Verpakking wasmiddel

### **Droogkosten<sup>90</sup>**

154.600 kilogram p.i.g.g. per jaar

Bij Craeyenburch maakt men in de woningen gebruik van semi-professionele condensdrogers met een inhoud van 6,0 kg.

154.600 kilogram p.i.g.g. per jaar / 6,0 kg. = 25.767 droogbeurten per jaar

Dit wordt afgerond naar 26.000 droogbeurten per jaar.

Het aantal droogbeurten is niet helemaal zuiver, omdat het voorkomt dat de drogers voor de helft gevuld worden.

#### **31.1.1.1.1.1.1**

##### Elektriciteit

26.000 droogbeurten \* 3,5 kWh per droogbeurt = 91.000 kWh per jaar

0,0681 euro per kWh<sup>91</sup>

91.000 kWh \* 0,0681 euro per kWh = 6.197 euro

Afgerond is dit 6.200 euro per jaar.

De **droogkosten** bestaan uit de elektriciteitskosten. Dit is circa **6.200 euro per jaar**.

### **Overige energiekosten**

#### Waterbelasting

1.700 m<sup>3</sup> per jaar

Kosten waterbelasting: 0,14 euro per m<sup>3</sup>

1.700 m<sup>3</sup> \* 0,14 euro = 238 euro per jaar

Dit is circa 250 euro per jaar

Het vastrecht van water wordt niet meegerekend, omdat deze kosten onafhankelijk zijn van een keuze van één van de vier opties. De wasmachines en drogers blijven bij elke optie aanwezig in de woningen, in verband met de wassen die in de woningen zelf gedaan worden.

#### Energiebelasting

102.000 kWh per jaar (11.000 kWh voor de wasmachines en 91.000 kWh voor de droogmachines).

Energiebelasting per kWh

0-10.000 kWh: 0,0778 euro per kWh

10.001-50.000 kWh: 0,0252 euro per kWh

50.001-10 mln. kWh: 0,0077 euro per kWh

10.000 kWh \* 0,0778 euro = 778 euro

39.999 \* 0,0252 euro = 1008 euro

52.000 \* 0,0077 euro = 400 euro

In totaal zijn de kosten voor de energiebelasting 2186 euro per jaar

Dit is afgerond 2.200 euro per jaar.

De **overige energiekosten** zijn opgebouwd uit de kosten voor de waterbelasting en de kosten voor de energiebelasting. Dit is circa **2.450 euro per jaar**.

---

<sup>90</sup> Gegevens Miele

<sup>91</sup> Eneco Energie

### **Afschrijvingen**

De kosten voor de afschrijvingen zijn berekend, zodat er een beeld ontstaat hoeveel de kosten hiervoor zijn. De kosten voor de afschrijvingen zijn bij de keuze van iedere optie aanwezig, omdat er bij iedere optie een wasmachine en droger in de woning aanwezig dient te zijn. De woningen wassen namelijk regelmatig zelf.

Iedere woning heeft verschillende wasmachines en drogers. Tevens verschilt het aantal wasmachines en drogers per woning. Om een berekening te kunnen maken, zijn onderstaande aannames vastgesteld.

Per groep van zes cliënten staat een was- en droogmachine met een inhoud van 6,0 kg. Dit is overigens in de meeste woningen het geval.

Buurtschap Craeyenburch biedt 466 cliënten zorg. Hiervan wonen 48 cliënten in de Waterhoeves en 13 cliënten op de Campenvaart in Ypenburg. Daarnaast wonen er circa 50 cliënten in de socio-woningen in (de omgeving van) Nootdorp. In de huidige situatie wordt in de woningen op de Campenvaart en in de socio-woningen het persoonsgebonden goed zelf verzorgd.

Bij de keuze voor optie vier dient dus voor 403 cliënten zelf gewassen te gaan worden. Dit zijn circa 67 woongroepen (403 cliënten: 6 cliënten per groep).

67 woongroepen. Er zijn dus in totaal 67 wasmachines en 67 drogers aanwezig in de woningen van Craeyenburch.

### **Wasmachines**

Aanschaf wasmachine: circa 2975 euro, inclusief BTW.<sup>92</sup>

De machines worden in tien jaar afgeschreven.

2975 euro : 10 jaar = 297,50 euro per jaar

De afschrijving van een wasmachine is circa 298 euro per jaar

67 wasmachines \* 298 euro per jaar = 19.966 euro per jaar

Dit is circa 20.000 euro voor de afschrijvingen van wasmachines per jaar.

### **Drogers**

Aanschaf droger: circa 2.200 euro, inclusief BTW<sup>93</sup>

De machines worden in tien jaar afgeschreven.

2.200 euro : 10 jaar = 220 euro per jaar

67 drogers \* 220 euro per jaar = 14.740 euro per jaar

De afschrijvingen zijn circa 15.000 euro per jaar.

In totaal zijn de kosten voor de **afschrijvingen** circa **35.000 euro per jaar**.

### **Onderhoud**

De kosten voor het onderhoud zijn berekend, zodat er een beeld ontstaat hoeveel de kosten hiervoor zijn. De onderhoudskosten zijn bij de keuze van iedere optie aanwezig, omdat er bij iedere optie een wasmachine en droger in de woning aanwezig dient te zijn.

---

<sup>92</sup> Gegevens Miele

<sup>93</sup> Gegevens Miele

Het onderhoud van een wasmachine en/ of droger kost circa 150 euro per jaar.<sup>94</sup>

67 wasmachines \* 150 euro per jaar = 10.050 euro per jaar

67 drogers \* 150 euro per jaar = 10.050 euro per jaar

De kosten voor het **onderhoud** zijn circa **20.000 euro per jaar**.

#### **Huishoudelijk personeel**

Per was- en droogbeurt wordt 30 minuten arbeid gerekend (sorteren, in de wasmachine, uit de wasmachine, in de droger, uit de droger, opvouwen, in de kasten leggen).

26.000 was- en droogbeurten per jaar

26.000 was- en droogbeurten \* 0,5 uur = 13.000 uur arbeid per jaar

Er wordt vanuit gegaan dat de zorgmedewerkers geen tijd hebben voor het doen van de was. Huishoudelijk medewerkers verrichten deze werkzaamheden in de woningen.

Een huishoudelijk medewerker kost per jaar gemiddeld 24.997 euro, inclusief 35% sociale lasten.<sup>95</sup>

Er wordt per jaar uitgegaan van 1872 werkbare uren.

24.997 euro / 1872 uur = 13,35 euro per uur (op fulltime basis)

In het uurloon is geen ziekteverzuim en vakantietoeslag opgenomen. Er wordt vanuit gegaan dat er geen vervanging nodig is bij ziekte en vakantie. De zorgmedewerkers dienen de was dan tijdelijk zelf over te nemen of een andere huishoudelijk medewerker combineert de woningen.

Indien in geval van vakantie en ziekte er vervanging moet komen voor de huishoudelijk medewerker komt er op het uurloon voor ziekte een toeslag voor vervanging van circa 6% en voor vakantie (166 uur) een toeslag van 8,8%.

Tevens is er voor gekozen om het ziekteverzuim en de vakantietoeslag niet mee te nemen in de kosten, omdat dit bij de personeelskosten voor de andere opties ook niet meegenomen is. Dit zou voor een oneerlijke vergelijking zorgen.

13.000 uur arbeid per jaar \* 13,35 euro = 173.550 euro per jaar

De kosten voor het **huishoudelijk personeel** zijn circa **174.000 euro per jaar**.

---

<sup>94</sup> Gegevens Miele

<sup>95</sup> Medewerkster Planning & Control

## 32 Begroting kostenplaats 4920

In deze bijlage worden de schommelingen in de begroting voor kostenplaats 4920 toegelicht.

|                            | Begroting       | Realisatie      |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| 2001 ten opzichte van 2000 | 0,39% afgenomen | 11,2% afgenomen |
| 2002 ten opzichte van 2001 | 8,0 % afgenomen | 2,3% toegenomen |
| 2003 ten opzichte van 2002 | 3,1% toegenomen | 8,3% afgenomen  |
| 2004 ten opzichte van 2003 | 12,0% afgenomen | -               |

Opvallend is dat de begroting grote schommelingen toont. Hieronder worden verklaringen gegeven.

### Begroting 2002 ten opzichte van 2001.

De begroting van 2002 is ten opzichte van 2001 61.800 euro afgenomen.

Verklaring:

- Afname van de grootboekrekening 'waskosten door derden' (57.600 euro).

### Begroting 2003 ten opzichte van 2002

In 2003 is de begroting ten opzichte van 2002 bijna 22.000 euro toegenomen.

Verklaringen:

- Toename van de grootboekrekening 'wasbenodigdheden' (30.000 euro);
- Toename van de grootboekrekening 'linnengoed' (10.000 euro).

### Begroting 2004 ten opzichte van 2003

De begroting van 2004 is ten opzichte van 2003 88.600 euro afgenomen.

Verklaringen:

- Afname grootboekrekening 'wasbenodigdheden' (25.000 euro)
- Afname grootboekrekening 'waskosten door derden' (30.000 euro)

Daarnaast is er bij de begroting van 2004 uitgegaan van opbrengsten. Hierbij gaat het om opbrengsten voor het wassen van persoonsgebonden goed (20.000 euro) en opbrengsten voor de verzekeringen (20.000 euro). Deze kosten zouden dit jaar doorberekend worden aan de cliënten. In de praktijk wordt deze kosten nog niet door de cliënten betaald.

### Realisatie 2001 ten opzichte van 2000.

In 2001 zijn de kosten die geboekt zijn op kostenplaats 4920 met ten aanzien van 2000 circa 82.000 euro afgenomen. Dit wordt veroorzaakt doordat de kosten van onderstaande grootboekrekeningen zijn afgenomen:

- 'Waskosten door derden' (37.000 euro);
- 'Huishoudelijk medewerker' (12.600 euro);
- 'Vakantietoeslag' (12.400 euro);
- 'Huishoudelijk personeel niet in loondienst' (10.700 euro);
- 'Premie Z.F.W. + W.A.O. en O.B.U.' (26.800 euro).

### 33 Begroting kosten wasserij Lips

In deze bijlage worden de schommelingen in de begroting voor de kosten van wasserij Lips besproken.

|                            | Begroting        | Realisatie      |
|----------------------------|------------------|-----------------|
| 2001 ten opzichte van 2000 | 7,6% toegenomen  | 8,1% afgenomen  |
| 2002 ten opzichte van 2001 | 10,7% afgenomen  | 0,37% afgenomen |
| 2003 ten opzichte van 2002 | 0,07% toegenomen | 6,2% afgenomen  |
| 2004 ten opzichte van 2003 | 6,3% afgenomen   | -               |

#### Begroting 2004 ten opzichte van 2003

De begroting van 2004 is 30.000 euro afgenomen.

Verklaringen:

- Ipse verwacht opbrengsten door gedeeltelijke betaling van de waskosten door de cliënten. Hierbij gaat het om de kosten voor het reinigen van persoonsgebonden goed. Een gedeelte van het persoonsgebonden goed wordt gereinigd bij Lips.
- Ipse verwacht het verbruik van platgoed te kunnen verminderen.

#### Realisatie 2003 ten opzichte van 2002

De kosten die geboekt zijn op de grootboekrekening 'waskosten door derden' zijn in 2003 ten opzichte van 2002 ruim circa 26.000 euro afgenomen.

Verklaringen hiervoor zijn:

- Week 1 van 2003 is niet opgenomen in het rekeningoverzicht;
- Afname van de kosten voor het linnenverhuur/ huur platgoed (circa 3.000 euro);
- Afname van de kosten voor het reinigen van persoonsgebonden goed (circa 17.000 euro);

Deze kosten zijn exclusief chemisch reinigen.

|                            | Begroting        | Stijging kosten reinigen platgoed | Stijging kosten reinigen PIGG |
|----------------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 2001 ten opzichte van 2000 | 7,6% toegenomen  | 3,5%                              | 3,5%                          |
| 2002 ten opzichte van 2001 | 10,7% afgenomen  | 7,0%                              | 8,0%                          |
| 2003 ten opzichte van 2002 | 0,07% toegenomen | 1,0%                              | 1,0%                          |
| 2004 ten opzichte van 2003 | 6,3% afgenomen   | 0,75%                             | 0,75%                         |

Opvallend is dat de stijgingen van de begroting in 2003 en 2004 lager zijn dan de prijsstijgingen van wasserij Lips.

Huurprijzen voor platgoed, dienstkleiding en waszakken veroorzaken geen schommeling in de begroting, omdat vanaf 2002 de vaste huurprijzen zijn vastgelegd in een contract.

#### 33.1 Conclusies begrotingen

De begroting van de wasserij/ linnenvoorziening en de begroting voor de waskosten van wasserij Lips zijn vanaf 2000 niet overschreden. Er wordt dus voldoende begroot voor de kostenposten.

De grootboekrekeningen 'wasbenodigdheden' en 'waskosten door derden' hebben een grote invloed op de begroting van de wasserij/ linnenvoorziening.

## 34 Interviews over budgetteren

Interview met een medewerkster van Planning & Control  
31 maart 2004

1. Welke operationele budgetten worden opgesteld bij Ipse?

- *Investeringsplan;*
- *Productieplan, door middel van cliëntbezetting;*
- *Personeelsplan;*
- *Overheadkosten;*
- *Materiele kosten.*

Tevens wordt bij Ipse gebruik gemaakt van financiële budgetten.

2. Doet Ipse aan periodiek of continue budgetteren?

*Ipse doet aan periodiek budgetteren.*

3. Hoeveel keer per jaar worden de budgetten opgesteld?

*De budgetten worden één keer per jaar opgesteld.*

4. Wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen de verschillende soorten budgetten? Dus wordt het ene budget bijvoorbeeld één keer in het jaar opgesteld en het andere drie keer in het jaar?

*Nee, alle budgetten worden één keer per jaar opgesteld.*

5. Welke methode voor budgettering gebruikt Ipse voor het begroten van de managementafhankelijke kosten<sup>96</sup>? (incrementele budgettering, zero based budgettering, projectfinanciering)

*Bij Ipse wordt een combinatie van incrementele budgettering en zero based budgettering gebruikt bij het begroten van de managementafhankelijke kosten.*

6. Welke methode voor het vaststellen van het budget wordt gebruikt bij Ipse? (autoritaire, participatieve of consulterende budgettering)

*Bij Ipse wordt gebruik gemaakt van participatieve budgettering.*

7. Welke (algemene) functies hebben invloed op het opstellen van het budget in het algemeen?

*De directieraad, de managers, Divisiemanagers, locatiehoofden/ afdeling managers, controller.*

8. Hoe worden de budgetten van het facilitair bedrijf opgesteld?

*Door de divisiecontroller in overleg met de manager van het facilitair bedrijf en onder toezicht van de controller.*

9. Welke functies hebben invloed op het budget van het facilitair bedrijf? Dus wie doet een voorstel voor de hoogte van het budget?

*De controller geeft aan of de hoogte van het budget verandert ten aanzien van het jaar er voor. De divisiecontroller doet een voorstel en de divisiemanager gaat akkoord of geeft tegenvoorstel.*

---

<sup>96</sup> Kosten waarvan de hoogte niet wordt bepaald door de omvang van de verkopen of productie.

10. Wie (functie) bepaalt uiteindelijk welke hoogte van het budget van het facilitair bedrijf wordt toegewezen?

*De bestuurder.*

11. Hoe worden de budgetten voor de linnenvoorziening opgesteld?

*Dit gaat in overleg tussen de divisiecontroller en de manager facilitair bedrijf. Het budget wordt opgesteld op basis van gegevens van het afgelopen jaar en de verwachting voor het komende jaar.*

12. Wie heeft invloed op het budget van de linnenvoorziening/ wasserij? Dus wie doet een voorstel voor de hoogte van het budget?

*Zie 11. De manager van het facilitair bedrijf zal informatie uit de wasgegevens kunnen halen.*

13. Wie (functie) bepaald uiteindelijk de hoogte van het budget voor de linnenvoorziening/ wasserij?

*De bestuurder.*

14. Wordt er bij het opstellen van het budget rekening gehouden met prijsstijgingen van de externe wasserij?

*Ja, er wordt rekening gehouden met prijsverhogingen van de externe wasserij. De wasserij kondigt het percentage verhoging voor 1 januari van het volgende jaar aan. Het budget wordt ieder jaar aangepast, op basis van de uitgaven van vorig jaar. En de verwachtingen en het beschikbaar budget voor het komende jaar.*

15. Wat heeft de sector gezondheidszorg voor een invloed op de budgettering bij Ipse (wetten overheid e.d.)?

*De sector gezondheidszorg heeft veel invloed op het budget van Ipse. De overheid bepaalt het totaal budget dat de stichting krijgt. Op basis daarvan wordt het budget onderverdeeld in de stichting.*

16. Hebben bezuinigingen van de overheid invloed op het vaststellen van de begroting?

*Ja.*

17. Wat heeft de organisatievorm stichting voor een invloed op het budgetteren? Vindt het budgetteren bij een stichting hetzelfde plaats als bij bijvoorbeeld een B.V.?

*Een stichting is afhankelijk van het budget dat ze krijgen uit de AWBZ etc. Een BV gaat uit van de omzet-/ winstverwachting.*

18. Is een wasbudget per woning volgens jou reëel?

*Ja, uit kosten oogpunt zeker.*

19. Is het volgens jou uitvoerbaar? Administratief gezien?

*Ja, mits er een manier is om per woning vast te stellen hoeveel was er ingeleverd wordt.*

Informatie uit een gesprek met een medewerkster Planning&Control

Bij Ipse is het facilitair bedrijf een hoofdbudgethouder. De wasserij/ linnenvoorziening is ondergebracht op kostenplaats 4920. Het vormt dus een apart onderdeel van de hoofdbudgethouder facilitaire diensten.

De manager van het facilitair bedrijf is dus verantwoordelijk voor alle waskosten.

Investerings hoger dan 235 euro komen op de investeringsrekening.

De apparatuur wordt in 10 jaar lineair afgeschreven (10 % per jaar). De afschrijvingen zijn in aparte boekingen/ rekeningen te zien.

Interview met een locatiemanager

5 april 2004

Interview met de locatiemanager van de locatie van der Woudendijk 201 in Ypenburg.

### **Budgetten in het algemeen**

1. Wat is uw rol ten aanzien van de budgetten?

*Iedere locatiemanager krijgt een budget voor een aantal woningen. Deze locatiemanager beheert de budgetten voor twee woningen.*

2. Met welke budgetten heeft u te maken (een totaal budget per woning, een budget per activiteit in de woning)?

*We krijgen een budget per activiteit in de woning. We krijgen bijvoorbeeld een budget voor de voeding, een budget voor de individuele bewoner, een personeelsbudget. Van het voedingsbudget worden de warme maaltijden niet betaald. Die worden door Ipse betaald. De boodschappen en de extra dieetvoeding worden ook van het voedingsbudget betaald.*

*De kosten voor de elektriciteit en de huur gaan direct naar de financiële administratie. De locatiemanager doet niets met deze kosten.*

3. Heeft u invloed op de hoogte van het budget?

*Nee, alleen als alle locatiemanagers melden dat het budget te laag is dan kan er invloed uitgeoefend worden op het budget. De AWBZ stelt de bedragen vast en die neemt Ipse over. Daarnaast bepaald de CAO de regels voor het personeel. Het personeelsbudget is hieraan verwant. Daarnaast heeft de overheid invloed op de hoogte van het budget. Bezuinigingen bij de overheid zijn duidelijk te merken in het budget. Dit jaar wordt er bijvoorbeeld bezuinigd op personeel. De cliënt moet bijvoorbeeld meer van de uitkering betalen dan voorheen het geval was. Een voorbeeld hiervoor zijn de waskosten. Daarnaast hebben de cliënten collectief zakgeld voor de extraatjes in de woning.*

4. Zijn de budgetten per woning of per cliënt gegeven?

*De meeste budgetten per cliënt, zoals het budget voor de voeding. Maar er zijn ook budgetten die worden gegeven per personeelslid. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het budget voor postzegels. Hoe meer personeelsleden er zijn, hoe meer post er verzonden moet worden naar het personeel.*

5. Als locatiemanager heeft u de budgetten van meerdere woningen in beheer?

*Ja, voor twee woningen: van der Woudendijk 201 A en C en van der Woudendijk B en D.*

### **Budgetten waskosten**

6. Wat is uw rol ten aanzien van het budget van de linnenvoorziening/ wasserij?

*Geen rol. De kosten zijn niet bij de locatiemanagers bekend. De locatiemanagers hebben geen invloed op dit budget. De locatiemanager vindt het wel belangrijk om te weten wat het kost om het platgoed te laten reinigen.*

7. Hoe denkt u over een budget per woning voor de waskosten?

*Dat is heel lastig. Het verbruik in de woning verschilt van dag tot dag. Als er bijvoorbeeld een griepgolf is, is het verbruik van het platgoed heel hoog. Er is ook geen inzicht in het verbruik. Hoeveel is het verbruik per jaar?*

*Daarnaast wordt de was door de medewerkers van het transport door elkaar gegooid. Daardoor is niet meer na te hoeveel was per woning aangeleverd wordt.*

8. Is een budget voor de waskosten realistisch volgens u?

*Nee. Als het budget op is voor het einde van het jaar, wat dan?*

*Voor het persoonsgebonden goed is eigenlijk al sprake van een budget.*

*Hoe moeten de kosten voor het wassen in de woning gebudgetteerd worden? In de huidige situatie gebruiken we geld uit een ander budget voor de wasmiddelen. De wasmachine draait de hele dag. Deze kosten zouden dan ook meegenomen moeten worden in het budget voor de waskosten.*

9. Voordelen van een budget per woning voor de waskosten?

*Het heeft geen voordelen. Het heeft wel voordelen als duidelijk is wat het kost om de was te laten doen. Dan zouden bijvoorbeeld de kosten per week gegeven kunnen worden aan de zorgmedewerkers, zodat zij kostenbewust worden.*

10. Nadelen van een budget per woning voor de waskosten?

*Waarschijnlijk komt er weer meer administratie bij de locatiemanager en de zorgmedewerkers terecht. Hierdoor ontstaan er nog meer administratieve taken, zoals het bijhouden van het verbruik. In de praktijk zal blijken dat dit niet goed bijgehouden wordt.*

11. Zal het zorgpersoneel minder platgoed gebruiken als zij weten wat het kost, dus als de woning gebonden is aan een budget?

*Ze denkt van niet, al zou ze het wel willen. In de huidige situatie wordt er wel bewust met het verbruik van platgoed omgegaan. Maar er moet voortdurend op het verbruik gewezen worden anders vervaagt het gedrag snel.*

12. Budget van de waskosten per woning of budget per cliënt?

*Kan niet. Per cliënt is het verbruik niet bij te houden. Hoe zou het realistisch bijgehouden kunnen worden?*

13. Budget van de waskosten per niveau van de cliënten?

*Dan verschilt het verbruik per cliënt alsnog.*

*Overige opmerkingen die aan de orde zijn gekomen tijdens het interview*

*Meerdere cliënten maken gebruik van meerdere kussens. Dit verbruik kan niet verlaagd worden, omdat de cliënten het nodig hebben.*

*De slabben zouden kleiner kunnen. Vaak worden de slabben omgevouwen, zodat ze kleiner zijn. Dit zal schelen in de kilogrammen. Het gebruik van een kleine slab is niet handig voor alle cliënten. Er zijn ook cliënten die zelf eten. Deze hebben wel een grotere slab nodig.*

*Nieuw platgoed neemt minder op. Daardoor is het verbruik vaak ook hoger.*

*Bij de besparingen dient er wel rekening gehouden te worden dat de verlaging in het verbruik van platgoed vaak andere hogere kosten tot gevolg heeft. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het verbruik van minder washandjes maar wel een hoger verbruik van water.*

*Het gebruik van incontinentiemateriaal is hoog, terwijl er ook veel platgoed verbruikt wordt. Dit komt doordat het incontinentiemateriaal toch altijd een beetje lekt. Verschillende cliënten kunnen geen disposable matjes gebruiken, omdat zij veel draaien of de matjes opeten. Daarnaast zijn veel cliënten scheef gegroeid of hebben een holle rug, zodat de luiers niet goed aansluiten. Tevens zijn er cliënten die veel tegelijkertijd plassen, zodat de luier het niet allemaal tegelijk op kan nemen.*

Interview met een locatiemanager

6 april 2004

Interview met de locatiemanager van de woningen 34 en 36 op het terrein van Craeyenburch.

### **Budgetten in het algemeen**

1. Wat is uw rol ten aanzien van de budgetten?

*Een locatiemanager is eindverantwoordelijk over de budgetten. Het beheren van die budgetten is dus de rol.*

2. Met welke budgetten heeft u te maken (een totaal budget per woning, een budget per activiteit in de woning)?

*De locatiemanager heeft te maken met huishoudelijke budgetten, personeelsbudgetten, voedingsbudgetten en locatiebudgetten (voor bijvoorbeeld kantoorartikelen). Daarnaast beheert de locatiemanager de bewonersgelden. Een gedeelte van de uitkering van de cliënt gaat naar de vaste lasten: de kosten voor de verpleging. Het overige gedeelte van de uitkering wordt beheerd door de locatiemanager. Dit geld wordt bijvoorbeeld gebruikt voor kleding of als zakgeld.*

*De locatiemanager krijgt alle budgetten die beïnvloedbaar zijn. Kosten voor elektriciteit e.d. worden niet per woning gebudgetteerd.*

3. Heeft u invloed op de hoogte van het budget?

*Nee. Als bijvoorbeeld de personeelsformatie verandering behoeft volgens de locatiemanager dan dient deze hiervoor goede argumenten te geven. Hetzelfde geldt voor scholingsgeld of investeringen die nodig zijn voor de toekomstige verbouwing.*

*Ieder jaar stelt de locatiemanager een jaarplan op. Voor de budgetbespreking dient dit jaarverslag ingeleverd te worden. In het jaarplan staan argumenten voor het verhogen van de budgetten. Tijdelijke investeringen komen hierbij ook aan bod. Alle posten worden in het jaarplan besproken. Paviljoen 30 gaat naar een nieuw gebouw. In het jaarplan worden de extra investeringen meegenomen voor het nieuwe gebouw.*

4. Zijn de budgetten per woning of per cliënt gegeven?

*Per cliënt. Er is een gemiddeld budget vastgesteld per cliënt. Hierbij is niet rechtstreeks een verschil gemaakt per niveau van de cliënt. Per cliënt wordt bekeken of deze iets extra's nodig heeft, zoals diëtvoeding. Dit krijgt de cliënt er dan extra bij.*

5. Als locatiemanager heeft u de budgetten van meerdere woningen in beheer?

*Ja, van twee woningen. In deze woningen wonen in totaal 25 cliënten.*

### **Budgetten waskosten**

6. Wat is uw rol ten aanzien van het budget van de linnenvoorziening/ wasserij?

*Niets. Voor de waskosten is er geen budget op locatieniveau.*

7. Hoe denkt u over een budget per woning voor de waskosten?

*Heel lastig. De cliënten op deze woning vragen veel zorg. Daardoor wordt er ook veel platgoed verbruikt. Het verbruik van het platgoed is onregelmatig doordat de cliënten veel zorg nodig hebben. Daarnaast komt er na het overlijden van een cliënt een andere cliënt in de woning die misschien meer platgoed verbruikt. De kwaliteit van de zorg blijft belangrijk. Een kleinschalige aanpak van het budget is misschien beter. Voor het kostenbewust zijn wel in ieder geval, maar hiervoor is niet per se een budget nodig.*

*Het zou wel handig zijn dat de woningen regelmatig een uitdraai krijgen van de kosten. Op deze manier wordt het kostenbewustzijn wel bevorderd. Met behulp van de uitdraaien kan meegedacht worden over verlagen van het verbruik. Dit heeft dan geen budgettaire consequenties voor de woningen.*

8. Is een budget voor de waskosten realistisch volgens u?

*Nee. De bewustwording van het verbruik is veel belangrijker. Uiteindelijk zal dit geen echte kostenbesparing tot gevolg hebben.*

9. Voordelen van een budget per woning voor de waskosten?

*Niet echt. Een groot budget is makkelijker. De zorgmedewerkers dienen bewust aangesproken te worden op het gedrag. Het budget heeft minder invloed dan het gedrag.*

10. Nadelen van een budget per woning voor de waskosten?

*Het verbruik van het platgoed is onregelmatig. Daarnaast mag het budget er niet voor zorgen dat dit ten koste van de hygiëne gaat. Het verbruik dient op de zorgvraag afgestemd te zijn. Daarnaast moet het verbruik van minder platgoed niet meer tijd gaan kosten voor de zorg.*

11. Zal het zorgpersoneel minder platgoed gebruiken als zij weten wat het kost, dus als de woning gebonden is aan een budget?

*Nee, dit werkt één dag. Daarnaast is het verbruik van platgoed noodzakelijk: het is geen luxe artikel. Op luxe artikelen, zoals bijvoorbeeld het geval is bij voeding, kan bezuinigd worden. Maar niet op de nodige artikelen.*

12. Budget van de waskosten per woning of budget per cliënt?

*Niet te doen.*

13. Budget van de waskosten per niveau van de cliënten?

*Niet te doen.*

Overige opmerkingen die aan de orde zijn gekomen tijdens het interview.

*Een afweging maken tussen disposables en het verbruik van platgoed. Dit zou echt uitgerekend moeten worden.*

*De oudere cliënten zijn niet meer op te voeden. Dit heeft uiteraard invloed op het verbruik van platgoed. De levering van de aantallen platgoed worden regelmatig aangepast. Hieruit blijkt ook dat het verbruik onregelmatig is.*