

Textielverzorging onder de loep

*Onderzoek naar de efficiëntie en de kwaliteit van
de textielverzorging bij Stichting Eykenburg*

Joset van de Burgt

Opleiding Facility Management



Textielverzorging onder de loep

*Onderzoek naar de efficiëntie en de kwaliteit van
de textielverzorging bij Stichting Eykenburg*

Joset van de Burgt

Mei 2007

Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Afstudeerprofiel: FM en organisatie

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

Medebeoordelaar: Dhr. J.H. Bonthond

Opdrachtgever: Stichting Eykenburg
Kruisbessenstraat 12
2564 VD Den Haag

Mentor: Mevr. L. van den Bosch

Periode onderzoek: januari 2007 – mei 2007

Auteursreferaat

Onderzoek naar de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging bij Stichting Eykenburg. Onderzoeksvraag is hoe kan Stichting Eykenburg de **efficiëntie** en de **kwaliteit** van haar **textielverzorging** verhogen en welke organisatorische, personele en financiële **consequenties** zijn hieraan verbonden?

Bij de conclusie is ingegaan op het **gebruik** van het **platgoed**, de **werkwijzen** van de **zorgmedewerkers**, de **kosten** van andere **wasserijen** en het **wel of niet uitbesteden** van de reiniging van de persoonsgebonden bovenkleding.

Belangrijkste adviezen zijn het instrueren van de zorgmedewerkers over diverse aspecten van de textielverzorging, het aanscherpen van het merken van de persoonsgebonden kleding en het opzeggen van het contract bij de huidige wasserij en de textielverzorging, inclusief het reinigen van de bovenkleding uitbesteden aan een andere wasserij.

Indexreferaat

Facility Management, scriptie, gezondheidszorg, verzorgingshuis, efficiëntie, kwaliteit, textielverzorging, logistieke processen, informatiestroom, voorraadbeheer, gebruik platgoed, kostenvergelijkingen, uitbesteden of in eigen beheer

Managementsamenvatting

Aanleiding

Stichting Eykenburg heeft een gedeelte van haar textielverzorging uitbesteed aan wasserij Edelweiss en een gedeelte in eigen beheer. Over het algemeen is men tevreden over de textielverzorging, hoewel er een aantal aanleidingen te benoemen zijn om het proces eens goed onder de loep te nemen en te kijken naar mogelijke efficiëntie- en kwaliteitsverbeteringen.

- Stichting Eykenburg werkt al ruim 10 jaar met wasserij Edelweiss. Tot op heden is er nog geen onderzoek gedaan naar de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging.
- Sinds de modernisering van de AWBZ is de zorgmarkt zich steeds meer gaan ontwikkelen naar een commerciële markt, waarin men zich moet onderscheiden om klanten te binden. Dit onderscheiden willen zij niet alleen doen door het bieden van de beste zorg maar ook door het bieden van goede ondersteunende diensten. Een onderdeel van deze ondersteunende diensten is de textielverzorging.
- Begin 2007 is een nieuw financieringsstelsel voor AWBZ instellingen van start gegaan. Deze wijziging in de financiering van de zorg en de reeks van bezuinigingen die al een aantal jaar geleden hebben plaatsgevonden, maken het voor zorginstellingen noodzakelijk zich intern meer kostenbewust op te stellen en hun diensten efficiënter in te zetten. Tegelijkertijd moet de dienstverlening meer gericht zijn op de klanten om zich te kunnen onderscheiden van andere verzorgingstehuizen waarbij de kwaliteit het uitgangspunt is.

Probleemstelling

De probleemstelling die in dit onderzoek centraal staat, luidt als volgt:

“Hoe kan Stichting Eykenburg de efficiëntie en de kwaliteit van haar textielverzorging verhogen en welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn hieraan verbonden?”

Efficiëntie: de mate waarin bij gegeven doelstellingen de te bereiken eindtoestand wordt bereikt met opoffering van zo weinig mogelijk middelen. Deze middelen hebben betrekking op tijd, inspanning, grondstoffen en geld.

Bij de probleemstelling wordt **kwaliteit** gedefinieerd als het tegemoetkomen aan de verwachtingen van de klant.

Onderzoeksactiviteiten

Voor het beantwoorden van de probleemstelling is gebruik gemaakt van theoretisch, extern en empirisch onderzoek.

Voor het verhogen van de efficiëntie van de textielverzorging is onderzoek gedaan naar het gebruik van het platgoed. Daarnaast zijn, op basis van de resultaten van het extern onderzoek, twee offertes aangevraagd bij andere wasserijen. Om te constateren of deze wasserijen goedkoper zijn dan de huidige wasserij, zijn kostenvergelijkingen gemaakt. Ook is onderzocht of het efficiënter is om het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding, wat in de huidige situatie door de linnenkamer wordt verzorgd, uit te besteden.

Voor het verhogen van de kwaliteit van de textielverzorging is onderzoek gedaan naar de beleving hiervan bij bewoners van zowel Huize Eykenburg als Het Van Limburg Stirum Huis.

Belangrijkste aanbevelingen

De aanbevelingen die gegeven worden zijn onderverdeeld in aanbevelingen voor het gebruik van het platgoed, het verhogen van de kwaliteit van de textielverzorging en het verhogen van de efficiëntie van de textielverzorging.

Platgoed

Aanbevelingen ten aanzien van de efficiëntie van het gebruik van het platgoed zijn:

- Zorgmedewerkers informeren over het gebruik van de normvoorraad;
- Bij het Van Limburg Stirum Huis de normvoorraad op elke afdeling aanpassen aan de huidige bezetting;
- Zorgmedewerkers opnieuw instrueren over het gebruik van de groene en witte handdoeken;
- De werkwijzen van de zorgmedewerkers aanpassen door alle handdoeken en washandjes na gebruik in de badkamer van de bewoner op te hangen en niet direct in de waszak te doen;
- Zoveel mogelijk gebruik maken van disposable washandjes bij bewoners die erg incontinent zijn. Hierbij wordt aanbevolen op alle afdelingen nader onderzoek te doen naar de conditie van de bewoners wat betreft incontinentie.

Kwaliteit

Aanbevelingen ten aanzien van het verhogen van de kwaliteit van de textielverzorging zijn:

- Procedure van het merken van de persoonsgebonden kleding aanscherpen;
- Zorgmedewerkers instrueren over het sorteren van het wasgoed. Hierbij wordt aanbevolen gebruik te maken van duidelijke sorteerkarten op de afdelingen;
- Tijdstip van het ophalen van het vuile wasgoed bij de bewoners en het uitdelen van de pakketjes met schoon wasgoed aanpassen aan de lever- en ophaaltijden van de wasserij;
- Alle bewoners voorzien van twee persoonsgebonden waszakken;
- Bewonersmutaties verwerken en controleren.

Uitbesteden

Het is aan te bevelen het huidige contract bij Edelweiss op te zeggen en de textielverzorging, inclusief het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding, uit te besteden aan wasserij CleanLeaseFortex.

Wanneer de textielverzorging wordt uitbesteed aan wasserij CleanLeaseFortex wordt aanbevolen de kleding te merken met barcode, locatie en naam bewoner in plaats van kamernummer.

Ten aanzien van het huidige personeel, dat op dit moment het reinigen van de bovenkleding verzorgt, wordt aanbevolen deze te behouden en verantwoordelijk te stellen voor het ophalen en afleveren van het wasgoed bij de bewoners.

Voorwoord

Na het behalen van mijn diploma voor de Middelbare Hotelschool en een jaar in Londen te hebben gewerkt ben ik in september 2004 begonnen aan de opleiding Facility Management. Het drie jarige flits-traject is, zoals de naam al aangeeft, voorbij gevlogen en met het afronden van dit afstudeeronderzoek (bijna) tot zijn einde gekomen.

Zoals gebruikelijk wil ik het voorwoord graag benutten om verschillende mensen te bedanken die een bijdrage hebben geleverd aan mijn afstudeeropdracht. Allereerst wil ik mijn stagebegeleidster Leonie van den Bosch bedanken dat zij mij de gelegenheid heeft geboden om dit onderzoek uit te voeren. Tevens wil ik Laura Rijnja bedanken voor haar prettige begeleiding vanuit de opleiding. De gesprekken waren verhelderend en interessant.

Daarnaast wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor het bieden van een luisterend oor tijdens mijn afstudeerperiode.

Tenslotte wil ik alle medewerkers van Stichting Eykenburg, die betrokken waren bij mijn onderzoek, bedanken.

Joset van de Burgt
Den Haag, mei 2007

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1 Organisatiebeschrijving	3
1.1 Stichting Eykenburg	3
1.2 Missie en visie	3
1.3 Strategie	4
1.4 Structuur	4
1.5 Financiële middelen	4
1.6 Ontwikkelingen in de zorg	5
2 Het onderzoeksplan	7
2.1 Probleemstelling en subprobleemstelling	7
2.2 Onderzoekskader	7
2.3 Onderzoeksactiviteiten	7
3 Textielverzorging	10
3.1 Textielverzorging	10
3.2 Zelf doen of uitbesteden	11
3.3 Logistiek	12
3.4 Voorraadbeheer	13
3.5 Kwaliteitszorg	14
4 Textielverzorging bij Eykenburg	15
4.1 Doorbelasten waskosten	15
4.2 Logistieke processen	15
4.2.1 Persoonsgebonden goed	17
4.2.2 Dienstkleding	19
4.2.3 Platgoed	19
4.3 Gebruik platgoed	22
4.3.1 Oorzaken extra gebruik platgoed	25
4.3.2 Oorzaken extra gewicht van platgoed	27
4.4 Conclusie naar aanleiding van onderzoek "platgoed"	27
5 Oriënterend onderzoek	28
5.1 Enquête	28
5.2 Resultaten enquêtes	28
5.2.1 Uitbesteden	28
5.2.2 Platgoed	29
5.2.3 Voorraad platgoed	29
5.2.4 Persoonsgebonden kleding	30
5.2.5 Reinigen persoonsgebonden kleding	30
5.3 Conclusies naar aanleiding van resultaten enquêtes	31
6 Kwaliteit	32
6.1 Klantverwachting	32
6.2 Uitkomsten interviews	32
6.2.1 Resultaten interviews Huize Eykenburg	33
6.2.2 Resultaten interviews Van Limburg Stirum Huis	34
6.3 Knelpunten	35
6.4 Conclusie naar aanleiding van onderzoek "kwaliteit"	37

7	Uitbesteden	38
7.1	Offerteaanvraag	38
7.2	Kostenvergelijkingen	39
7.3	Uitbesteden reinigen bovenkleding	40
7.4	Conclusie naar aanleiding van kostenvergelijkingen	42
	Aanbevelingen	43
	Implementatie	47
	Literatuurlijst	49

De bijlagen zijn separaat toegevoegd.

Inleiding

Aanleiding

Stichting Eykenburg heeft een gedeelte van haar textielverzorging uitbesteed aan wasserij Edelweiss en een gedeelte in eigen beheer. Onder hetgeen aan Edelweiss is uitbesteed, valt de huur en de reiniging van het bed- en linnengoed, ook wel platgoed genoemd, het reinigen van een gedeelte van het persoonsgebonden goed van de bewoners van Huize Eykenburg en het Van Limburg Stirum Huis en het reinigen van de kokskleding.

Een klein gedeelte van de textielverzorging dat in eigen beheer is, wordt verzorgd door de medewerkers van de linnenkamer. Hieronder valt bijvoorbeeld het reinigen van machine wasbare bovenkleding en een gedeelte instellingsgebonden goed.

Over het algemeen is men tevreden over de textielverzorging, hoewel er een aantal aanleidingen te benoemen zijn om het proces eens goed onder de loep te nemen en te kijken naar mogelijke efficiëntie- en kwaliteitsverbeteringen.

- Stichting Eykenburg werkt al ruim 10 jaar met wasserij Edelweiss. Tot op heden is er nog geen onderzoek gedaan naar de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging. Men vraagt zich bijvoorbeeld af of men niet alle processen moet uitbesteden en of een andere wasserij wellicht goedkoper is. Daarnaast gebeurt het ook vaak dat kledingstukken zoek raken.
- Begin november 2006 is er een coördinator Hoteldienst bij Stichting Eykenburg aangesteld. Deze medewerker heeft naast haar coördinerende werkzaamheden de opdracht gekregen te onderzoeken op welke wijze de facilitaire diensten binnen Stichting Eykenburg hotelmatiger georganiseerd kunnen worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van hotelmatige concepten die op dit moment erg “hot” zijn bij zorginstellingen.

Sinds de modernisering van de AWBZ is de zorgmarkt zich steeds meer gaan ontwikkelen naar een commerciële markt, waarin men zich moet onderscheiden om klanten te binden. Dit onderscheiden willen zij niet alleen doen door het bieden van de beste zorg maar ook door het bieden van goede ondersteunende diensten. Een onderdeel van deze ondersteunende diensten is de textielverzorging.

- Vanaf 1 januari 2007 is de ouderenzorg in Nederland onderhevig aan aantal ingrijpende veranderingen. Eén van de veranderingen die consequenties heeft voor de textielvoorziening is de nieuwe financiering van de zorg. Deze nieuwe financiering, waarbij men gaat werken met zogenaamde ZorgZwaartePakketten, houdt meer rekening met de hoeveelheid zorg die iemand nodig heeft: de zorgzwaarte. Dit betekent dat alle bewoners een pakket toegewezen krijgen met een x-aantal uren zorg. Voor de verzorgingshuizen betekent dit dat elk appartement in het huis dat leeg staat, geen inkomsten genereert.

Deze wijziging in de financiering van de zorg en de reeks van bezuinigingen die al een aantal jaar geleden hebben plaatsgevonden, maken het voor zorginstellingen noodzakelijk zich intern meer kostenbewust op te stellen en hun diensten efficiënter in te zetten. Tegelijkertijd moet de dienstverlening meer gericht zijn op de klanten om zich te kunnen onderscheiden van andere verzorgingshuizen waarbij de kwaliteit het uitgangspunt is.

Probleemstelling

De probleemstelling die in dit onderzoek centraal staat, luidt als volgt:

“Hoe kan Stichting Eykenburg de efficiëntie en de kwaliteit van haar textielverzorging verhogen en welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn hieraan verbonden?”

Efficiëntie: de mate waarin bij gegeven doelstellingen de te bereiken eindtoestand wordt bereikt met opoffering van zo weinig mogelijk middelen. Deze middelen hebben betrekking op tijd, inspanning, grondstoffen en geld.

Bij de probleemstelling wordt **kwaliteit** gedefinieerd als het tegemoetkomen aan de verwachtingen van de klant.

Opbouw scriptie

In hoofdstuk één wordt de organisatie van Stichting Eykenburg beschreven waarbij onder andere de missie, visie en strategie aan bod komen.

In hoofdstuk twee wordt het onderzoeksplan toegelicht. Hierin staan de onderzoeksactiviteiten die voor dit onderzoek zijn gebruikt, centraal.

Vervolgens wordt in hoofdstuk drie de textielverzorging besproken. De aspecten van de textielverzorging die hier aan bod komen zijn: textielverzorging in het algemeen, uitbesteden, logistiek, voorraadbeheer en kwaliteitszorg.

Hoofdstuk vier geeft een beschrijving van de textielverzorging bij Stichting Eykenburg en behandelt het onderzoek naar het gebruik van het platgoed.

In hoofdstuk vijf komen de resultaten van het extern onderzoek aan bod en in hoofdstuk zes de resultaten van het onderzoek naar de kwaliteit van de textielverzorging.

Hoofdstuk zeven staat in het teken van kostenvergelijkingen tussen wasserij Edelweiss en twee andere wasserijen. Daarnaast komt in dit hoofdstuk het onderzoek naar het uitbesteden van de reiniging van de persoonsgebonden bovenkleding aan bod.

Tenslotte worden de aanbevelingen gegeven en wordt de implementatie toegelicht.

1 Organisatiebeschrijving

Dit eerste hoofdstuk geeft een algemene beschrijving van Stichting Eykenburg. De missie, strategie en structuur komen in het kort aan bod waarna de financiële middelen worden toegelicht. Het hoofdstuk eindigt met een beschrijving van ontwikkelingen die zich momenteel in de zorg afspelen.

1.1 Stichting Eykenburg

Stichting Eykenburg heet voluit Stichting tot Huisvesting, Verzorging en Verpleging van Ouderen Eykenburg. De stichting beheert verzorgingshuis Huize Eykenburg, verzorgingshuis Van Limburg Stirum Huis en de daartoe behorende aanleunwoningen, welke worden beheerd door woningbouwvereniging Staedion. Daarnaast biedt de stichting diverse diensten aan zelfstandig wonende mensen van 50 jaar en ouder die in de wijken rondom Huize Eykenburg en het Van Limburg Stirum Huis wonen.

Huize Eykenburg heeft 160 verzorgingshuisplaatsen welke op dit moment allemaal bezet zijn. Het Van Limburg Stirum Huis daarentegen heeft van oorsprong 126 plaatsen, waarvan 20 voor Kort Durende Opname. Op dit moment zijn er maar 67 plaatsen bezet. De lage bezetting heeft te maken met de renovatie van een gehele afdeling waarvan de kamers ter beschikking worden gesteld voor patiënten van stichting Humanitas. Daarnaast zal het Van Limburg Stirum Huis over 2 jaar een nieuwe locatie aan de Loosduinsekade betrekken waarvan de bouwplannen op dit moment in volle gang zijn.

Bij de stichting werken ongeveer 240 medewerkers die dagelijks klaarstaan voor ruim 750 cliënten. Tevens werkt Stichting Eykenburg met een flink aantal vrijwilligers die ondersteunende taken verrichten en bijdragen aan een prettig woon- en zorgklimaat.

1.2 Missie en visie¹

De uitgangspunten van Stichting Eykenburg zijn in de vorm van een missie en visie op zorg- en dienstverlening geformuleerd.

Missie Stichting Eykenburg:

Stichting Eykenburg neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door actief bij te dragen aan de persoonlijke levensinvulling van de cliënt met een hulpvraag voortkomend uit het proces van ouder worden. Kernwaarden hierbij zijn: klantgerichtheid, continuïteit, kwaliteit, doelmatigheid en innovatie.

Visie Stichting Eykenburg:

De (ouder wordende) cliënt is het middelpunt van de zorg- en dienstverlening door Stichting Eykenburg en haar partners.

¹ Sociaal jaarverslag Stichting Eykenburg 2006

1.3 Strategie²

Stichting Eykenburg heeft een aantal strategische doelen benoemd:

De cliënt als middelpunt:

- waarborgen van de continuïteit van zorg- en dienstverlening;
- optimalisering van de relatie tussen zorgzwaarte, personeelsbezetting, deskundigheidsniveau en exploitatie.

Liefde voor personeel:

- verbeteren van het functioneren van de organisatie en medewerkers.

Bewegen in de markt:

- positionering in de markt van zorgverlening;
- positionering van de huisvesting in de markt.

1.4 Structuur

De structuur van Stichting Eykenburg kan worden weergegeven in een organogram, welke is te vinden in *bijlage 1: Organogram Stichting Eykenburg*. In de eerste organogram is de oude structuur weergegeven voor de coördinator Hoteldienst werd aangesteld. De tweede organogram geeft de nieuwe structuur weer.

Stichting Eykenburg is een stichting wat inhoud dat het geen leden kent en is opgericht om met een vermogen een doel te realiseren. In de statuten staat vermeld welk doel dat is. Een stichting mag wel winst maken maar er zijn beperkingen aan de uitkering hiervan. Zo moeten de uitkeringen een ideële of sociale strekking hebben³.

1.5 Financiële middelen

Stichting Eykenburg is een AWBZ-instelling en hierdoor grotendeels afhankelijk van de financiële middelen die via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) worden verkregen.

De AWBZ dekt zware geneeskundige risico's die niet onder de zorgverzekeringen vallen. Het gaat om medische kosten die door vrijwel niemand op te brengen zijn. De AWBZ wordt uitgevoerd door de zorgverzekeraars vanuit speciale zorgkantoren. Op grond van de AWBZ krijgt elke inwoner van Nederland bijzondere ziektekosten, zoals kosten van langdurige zorg thuis of opname in een verpleeghuis of gehandicapteninstelling, vergoed. Deze worden niet standaard door de zorgverzekering vergoed.

Een verzekerde is verzekerd voor de AWBZ bij dezelfde zorgverzekeraar als waar hij verzekerd is voor de Zorgverzekeringswet. De AWBZ wordt betaald door middel van een procentuele premie die wordt inhoudten op iemands loon of uitkering.

Bij verblijf in een AWBZ-instelling betaalt degene mee aan de zorg die hij of zij krijgt. Hiervoor betaalt men een inkomensafhankelijke eigen bijdrage die door het zorgkantoor wordt vastgesteld. Het verzorgingshuis verstrekt hiervoor kost, inwoning en verzorging, maar ook een aantal andere producten en diensten. De zaken die uit het budget van het verzorgingshuis worden betaald, worden ook wel verstrekkingen genoemd. De verstrekkingen waar een bewoner volgens de AWBZ recht op heeft, zonder extra te betalen, staan vermeld in de zogenaamde "Groene Lijst" (*Zie bijlage 2: Groene Lijst*).

² <http://www.eykenburg.nl>

³ Cliteur, P.B., Loonstra, C.P., van der Voet, G.W.: Rechtsoriëntatie, p. 169

1.6 Ontwikkelingen in de zorg

Door de ingrijpende veranderingen in de ouderenzorg krijgen zorginstellingen in de loop van 2007 met tal van ontwikkelingen te maken. Niet alleen voor hulpbehoevende of zorginstellingen zullen deze veranderingen merkbaar zijn maar ook voor de vraag naar facility management in de zorg. In deze paragraaf komen allereerst de veranderingen aan bod die gevolgen hebben voor de vraag naar facility management. Vervolgens wordt toegelicht wat deze gevolgen zijn.

Modernisering AWBZ

Al sinds 1998 werkt het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan een nieuwe (modernere) AWBZ welke beter dient aan te sluiten op de algemene ontwikkelingen in de ouderenzorg. De moderne cliënt is veeleisender, mondiger, zelfstandiger en heeft het liefst zoveel mogelijk zorg aan huis en anders zo dicht mogelijk bij zijn vertrouwde omgeving. Om aan deze vraag te kunnen voldoen heeft het ministerie een aantal veranderingen in de AWBZ aangebracht. Vanaf begin 2007 krijgen hulpbehoevenden meer keuzevrijheid bij het kiezen van een zorgaanbieder. Daarnaast krijgt vanaf april 2007 iedereen die zorg aanvraagt een indicatie die berust op zijn of haar individuele zorgvraag, ook wel “zorg op maat” genoemd. Tenslotte is het persoonsgebonden budget, waarmee cliënten zelf zorg kunnen inkopen, vereenvoudigd.

Landelijk beleid⁴

Het landelijk ouderenbeleid is erop gericht ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten functioneren. Er zal duidelijk een verschuiving te zien zijn van opvang in een instelling naar hulpverlening aan thuiswonenden.

Voor zorginstellingen zal dit een verschuiving betekenen van zorgvragers die in de huidige situatie in een instelling verblijven naar zorgvragers die zelfstandig wonen. De traditionele verzorgingshuizen zullen door dit beleid op termijn verdwijnen of steeds meer alleen psychogeriatrische bewoners krijgen. De huidige verzorgingshuizen zullen hierdoor steeds meer de status van verpleeghuis krijgen. Om dit beleid te handhaven is de ZorgZwaartebekostiging en de Wet maatschappelijke ondersteuning ingevoerd.

ZorgZwaartebekostiging⁵

Zoals in de inleiding al in het kort is aangegeven is begin 2007 een nieuw financieringssysteem voor AWBZ instellingen van start gegaan, namelijk de ZorgZwaartebekostiging. In dit nieuwe systeem krijgen instellingen geen financiële middelen meer die zijn gebaseerd op de beschikbare capaciteit, maar voor de geleverde prestatie per cliënt. Voor elke kamer die leeg staat, ontvangt de instelling dus geen vergoeding. De prestaties worden uitgedrukt in een ZorgZwaartePakket.

Een ZorgZwaartePakket (ZZP) is een volledig pakket van zorg dat aansluit op de kenmerken van de cliënt en het soort zorg dat de cliënt nodig heeft. In totaal zijn er 45 verschillende ZorgZwaartePakketen: 10 voor de verpleging en verzorging, 7 voor de geestelijke gezondheidszorg en 28 voor de gehandicaptenzorg.

Wet maatschappelijke ondersteuning

Ongeveer tegelijk met de Zorgzwaartebekostiging is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd voor de zogenaamde “lichtere” vormen van hulp en ondersteuning. In deze nieuwe wet worden een aantal bestaande wetten gebundeld, waaronder ook de Huishoudelijke verzorging uit de AWBZ. Met de invoering van deze wet wordt door de overheid een strikte scheiding aangebracht tussen “zorg” en “maatschappelijke ondersteuning”. De Wmo wordt door de gemeenten uitgevoerd.

⁴ fmi-zorg, nummer 2 2007, p.16

⁵ <http://www.minvws.nl>

Veranderende vraag naar Facility management⁶

Door de modernisering van de AWBZ kan er tussen zorgaanbieders meer marktwerking en concurrentie plaatsvinden. Zorginstellingen moeten zich gaan onderscheiden waarbij ook de dienstverlening meer gericht moet zijn op cliënt.

Daarnaast zal de groep extramurale cliënten (thuiswonenden) toenemen waardoor de facilitaire diensten van zorginstellingen een belangrijkere rol gaan spelen bij de zorg buiten de deur. Tegelijkertijd zal de facilitaire afdeling door de veelheid aan cliënten, verschillende en steeds veranderende wensen krijgen. Doordat deze cliënten een grotere keuzevrijheid hebben zal het facility management worden geconfronteerd met concurrenten als externe klussendiensten, woningcorporaties, maaltijddiensten, serviceorganisaties en andere gespecialiseerde aanbieders als schoonmaakbedrijven.

De ZorgZwaartebekostiging heeft als gevolg dat zorginstellingen zich intern steeds kostenbewuster zullen opstellen. Aangezien de facilitaire kosten deel uitmaken van de integrale kostprijs voor de te leveren producten en diensten zullen ook de facilitaire diensten efficiënter moeten worden ingezet. Om deze efficiëntie te behalen zal het facility management zich moeten ontwikkelen van een costcenter naar een profitcenter.

Deze bovengenoemde gevolgen zullen voor facilitaire afdelingen uitdagingen bieden en vragen om nieuwe concepten en creatieve oplossingen. De uitbestedingsgraad zal om deze redenen toenemen. Voor facility management in het algemeen kan het vergroten van de creativiteit door samenwerking met derden een reden zijn om tot uitbesteding over te gaan. Daarnaast kan uitbesteden financieel voordeliger zijn.

Voor specifiek de textielverzorging kan, naast de eerdergenoemde redenen, als reden worden gegeven dat uitbesteden beter inzicht geeft in de kosten door de geavanceerde registratiesystemen die bij professionele wasserijen worden gebruikt.

⁶ fmi-zorg, nummer 2 2007, p.16

2 Het onderzoeksplan

Naar aanleiding van de in de inleiding geformuleerde probleemstelling zal in dit hoofdstuk het onderzoeksplan worden beschreven. Allereerst zal in het kort de probleemstelling met de daarbij behorende subprobleemstellingen worden gegeven. Vervolgens wordt het onderzoekskader beschreven waarna de onderzoeksactiviteiten aan bod komen.

2.1 Probleemstelling en subprobleemstellingen

De probleemstelling die in dit onderzoek centraal, staat luidt als volgt:

“Hoe kan Stichting Eykenburg de efficiëntie en de kwaliteit van haar textielverzorging verhogen en welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn hieraan verbonden?”

De volgende subprobleemstellingen zullen in dit onderzoek worden beantwoord:

- Hoe ziet de organisatie van Stichting Eykenburg eruit?
- Wat wordt verstaan onder textielverzorging?
- Hoe is de textielverzorging bij Stichting Eykenburg georganiseerd?
- Hoe is de textielverzorging bij andere verzorgingstehuizen georganiseerd?
- Welke maatregelen zijn er om de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging bij Stichting Eykenburg te verhogen?
- Welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn aan deze maatregelen verbonden?
- Hoe kunnen deze maatregelen het beste geïmplementeerd worden?

2.2 Onderzoekskader

Het onderzoek naar de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging is uitgevoerd bij Huize Eykenburg en het Van Limburg Stirum Huis. De aanleunwoningen en de extramurale zorg zijn niet in dit onderzoek betrokken.

2.3 Onderzoeksactiviteiten

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van theoretisch, extern en empirisch onderzoek⁷. In deze paragraaf worden per onderzoeksmethode de onderzoeksactiviteiten beschreven.

Theoretisch onderzoek

Naast gegevens die zijn verkregen door middel van empirisch onderzoek, is gebruik gemaakt van reeds bestaande gegevens. Hiervoor is literatuuronderzoek en deskresearch uitgevoerd.

Voor het literatuuronderzoek is gebruik gemaakt van boeken, vakbladen en internet. Helaas is gebleken dat over textielverzorging in de literatuur weinig is geschreven.

Tijdens het deskresearch is gebruik gemaakt van gegevens over de Stichting, financiële gegevens over de waskosten en gegevens die bij de wasserij zijn opgevraagd.

Extern onderzoek

Om een beeld te krijgen hoe andere zorginstellingen hun textielverzorging hebben georganiseerd en om te kijken of er opmerkelijke verschillen zijn in vergelijking met Stichting Eykenburg zijn er enquêtes afgenomen onder 15 verpleeg- en verzorgingshuizen. De enquêtes zijn verstuurd naar de verantwoordelijke van de textielverzorging in de organisatie waar vooraf contact mee is opgenomen.

⁷ Baarda, B.D. en Goede, M.P.M. de: Basisboek Methoden en Technieken

Empirisch onderzoek

Voor het empirisch onderzoek is gebruik gemaakt van diverse onderzoeksmethoden. Om de huidige situatie betreffende de textielverzorging bij Stichting Eykenburg in kaart te brengen zijn de medewerkers van de linnenkamer van beide huizen geobserveerd en geïnterviewd. Voor het in kaart brengen van het uitbestedingsproces is een bezoek gebracht aan Wasserij Edelweiss en is een medewerker van Edelweiss geïnterviewd.

Om een advies uit te brengen hoe er efficiënter met het platgoed kan worden omgegaan, zijn 4 afdelingshoofden bij Huize Eykenburg en 1 afdelingshoofd bij het Van Limburg Stirum Huis geïnterviewd. Tijdens het interview is hen gevraagd naar het gebruik van het platgoed en welke factoren hier invloed op hebben. Daarnaast zijn de medewerkers van de zorg geobserveerd waarbij tegelijkertijd om verduidelijking is gevraagd over hun werkzaamheden.

Om een advies uit te brengen hoe de kwaliteit van de textielverzorging van Eykenburg kan worden verhoogd, is onderzoek gedaan bij bewoners door middel van interviews. Van tevoren is bepaald bij beide huizen 30% van de bewoners, die nog goed genoeg zijn om aan het interview mee te werken, te interviewen. In Huize Eykenburg zijn dit er 27 en in het Van Limburg Stirum Huis 16. In overleg met de verzorgenden is bepaald welke bewoners konden worden geïnterviewd.

De interviews met de bewoners waren semi-gestructureerd aangezien van tevoren een vaste vragenlijst is opgesteld en aan de hand van deze vragen is doorgevraagd. Aangezien in dit onderzoek "kwaliteit" wordt gedefinieerd als het tegemoetkomen aan de verwachtingen van de klant, is voor het stellen van de juiste vragen, eerst onderzoek gedaan naar wat bewoners verwachten van de textielverzorging. Hiervoor zijn 15 bewoners ondervraagd.

Het doel van de interviews is het inzicht krijgen in de aspecten van de textielverzorging waar bewoners minder tevreden of juist heel tevreden over zijn. Punten waar bewoners minder tevreden over zijn, kunnen worden beschouwd als verbeterpunten waarmee de kwaliteit van de textielverzorging kan worden verhoogd. De uitkomsten van de interviews zijn niet representatief voor alle bewoners van Huize Eykenburg en het Van Limburg Stirum Huis.

Aangezien de kosten bijdragen aan de efficiëntie van de textielverzorging en Stichting Eykenburg al jaren zaken doet met wasserij Edelweiss en niet weet of andere wasserijen misschien goedkoper zijn, zijn er twee offertes aangevraagd bij andere wasserijen. Aangezien de kwaliteit bij eventueel lagere kosten gelijk dient te blijven is mede op basis van de uitkomsten van het externe onderzoek, gekozen om een offerte aan te vragen bij wasserij Rozenburg-Giezeman in Voorburg en wasserij CleanLeaseFortex in Leidschendam. Voor het aanvragen van de offertes zijn diverse gesprekken gevoerd met een accountmanager van beide wasserijen.

Vervolgens zijn de kosten van de drie wasserijen met elkaar vergeleken met als uitgangspunt de aangeleverde aantallen te reinigen artikelen per textielgroep inclusief het aantal kg. over het jaar 2006.

Om te kunnen berekenen of het efficiënter is om het gedeelte van het persoonsgebonden goed dat in de huidige situatie door de linnenkamer wordt gereinigd uit te besteden, waren bepaalde kwantitatieve gegevens noodzakelijk. Aangezien deze gegevens niet beschikbaar waren, is het persoonsgebonden goed dat bij de linnenkamer wordt aangeleverd bij beide huizen 4 weken lang gekwantificeerd. Hierbij zijn zowel kg. gegevens als stukgegevens verzameld. Nadat de kosten voor het intern reinigen zijn berekend, zijn ook de kosten berekend op het moment dat het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding zou worden uitbesteed. Dit is gedaan voor de huidige wasserij Edelweiss en de twee eerdergenoemde wasserijen. Deze kosten zijn vervolgens weer met elkaar vergeleken.

3 Het onderzoeksplan

In dit hoofdstuk wordt toegelicht wat men onder textielverzorging verstaat. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op textielverzorging in het algemeen waarna in de tweede paragraaf het onderwerp uitbesteden aan bod komt. In de derde paragraaf wordt de logistiek van textielverzorging beschreven. Vervolgens worden de onderwerpen voorraadbeheer en kwaliteitszorg behandeld.

3.1 Textielverzorging

Textiel is letterlijk “al wat geweven is”. Het woord is afgeleid van het Latijnse woord “textilis” hetgeen geweven of gevlochten betekent⁸. Tegenwoordig wordt het woord textiel niet alleen gebruikt voor weefsels maar voor alle soorten stoffen en kleding die van vezels gemaakt zijn.

Het dragen van kleding is één van de basisbehoefte van de mens aangezien het ons beschermt tegen onder andere kou en regen. Daarnaast heeft het dragen van kleding in de loop der eeuwen nog andere functies gekregen die bijdragen aan het bepalen van het modebeeld of aan iemands imago in de vorm van herkenbaarheid (beroepskleding) en status.

Door het belang van het dragen van kleding is mede de verzorging hiervan, voluit textielverzorging, een belangrijk onderdeel van het dagelijks leven geworden. Onder textielverzorging worden alle processen verstaan die plaatsvinden vanaf het moment dat het vuile textiel bij de linnenkamer worden afgeleverd of in de waszak voor de wasserij wordt gedaan tot het moment dat het schone textiel weer bij de eigenaar belandt.

Ook in de gezondheidszorg neemt textielverzorging al een lange tijd een belangrijke plaats in. Textiel is niet meer weg te denken uit een ziekenhuis, verpleeghuis of een verzorgingstehuis. Overal waar mensen langer dan één nacht verblijven, dient gezorgd te worden voor textiel en de reiniging daarvan.

In de theorie wordt textiel onderverdeeld in de volgende groepen⁹:

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

Platgoed

Onder platgoed worden alle artikelen verstaan die op en om het bed van de bewoners en in de keuken worden gebruikt. Voorbeelden van platgoed zijn lakens, slopen, handdoeken, washandjes en theedoeken. De term platgoed is te verklaren doordat deze textielgroep “plat” in de kast wordt opgeborgen. Platgoed wordt ook wel bulkwas genoemd.

Persoonsgebonden goed

Zoals de naam al zegt, gaat het bij persoonsgebonden goed om textiel dat aan personen gebonden is. Vaak wordt deze groep onderverdeeld in onderkleding en bovenkleding. Onder onderkleding verstaat men ondergoed, pyjamajasjes en -broeken, nachttjapons en dergelijke. Tot bovenkleding worden alle artikelen gerekend die overdag gedragen worden zoals truien, broeken, overhemden, jurken, rokken, mantels en colberts.

⁸ Groot, H. van de: Textielreiniging

⁹ Akker-Bloemert, G. van den en Meijer, G. J. de: Textielreiniging voor de groothuishouding

Instellingsgebonden goed

Hieronder verstaat men alle textiel die toebehoort aan de instelling zoals gordijnen, vitrages, spreien en dekens.

Dienstkleding

Dienstkleding wordt gedragen door de werknemers van een organisatie en dient voornamelijk ter bescherming en voor herkenning. Bij Stichting Eykenburg dragen de medewerkers van de receptie, de keuken, het restaurant, de linnenkamer en de zorg dienstkleding.

3.2 Zelf doen of uitbesteden

Overall waar diensten worden aangeboden, zowel in het bedrijfsleven als in de gezondheidszorg, wordt de vraag gesteld om dit zelf te doen of uit te besteden aan derden. Uitbesteden van diensten vindt de laatste jaren steeds vaker plaats. Ook als het gaat om de textielverzorging in de gezondheidszorg.

Bij de meeste verzorgingstehuizen besteedt men vaak een deel van de verzorging van het textielgoed uit aan een externe wasserij en wordt het overige deel verzorgd door de interne wasserij (linnenkamer). Bij het gedeelte dat wordt uitbesteed, gaat het om het platgoed en de persoonsgebonden onderkleding die in bulkwas naar de externe wasserij gaat. Het platgoed is dan vaak eigendom van de wasserij zelf en wordt gehuurd door het verzorgingstehuis. Het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding wordt in sommige huizen verzorgd door de interne wasserij maar ook hierbij wordt steeds vaker de keuze gemaakt om dit uit te besteden.

Welk proces men uitbesteedt aan de externe wasserij is aan de organisatie zelf. Vaak kunnen bij de wasserij de meeste textielgroepen worden gereinigd. Door de professionalisering van de textielverzorging in de zorgsector kunnen de textielverzorgers van nu moderne concepten op maat bieden die aansluiten op de wensen van de klant. Zo kunnen deze textielverzorgers desgewenst de volledige zorg voor het linnenbeheer op zich nemen, van wassen en strijken tot en met de financiering en de fijne distributie¹⁰. Ten aanzien van het uitbesteden zijn een aantal voor- en nadelen te benoemen:

Voordelen:

- de organisatie hoeft zelf niet te investeren in linnengoed (platgoed) maar kan deze huren bij de wasserij;
- de reparatiekosten van het linnengoed zijn voor de wasserij;
- men kan volstaan met een lagere personeelsbezetting van de linnenkamer;
- professionele wasserijen kunnen beter voldoen aan de milieu- en kwaliteitseisen die men aan het textielverzorgingsproces stelt.

Nadelen:

- de organisatie kan minder controle uitoefenen over de uitbestede processen;
- men is niet overtuigd van de kostenbesparingen;
- de organisatie is afhankelijk van de externe wasserij.

¹⁰ Artikel uit "TextielBeheer" Speciale uitgave Gezondheidszorg 2007

3.3 Logistiek

Een belangrijk aspect van textielverzorging is het logistieke proces. Logistiek is de doelmatige voorziening van materiaal in een organisatie. Hierbij gaat het om aanvoer, toewijzing, distributie van goederen en de bijbehorende informatie. Anders gezegd kan logistiek op de volgende wijze worden omschreven:

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 geboden¹¹.

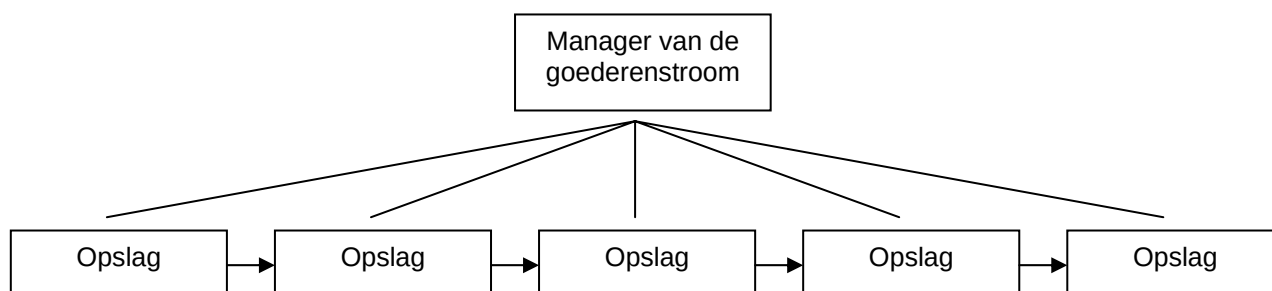
Waarom de logistiek van textielverzorging (verkort textiellogistiek) zo belangrijk is, heeft te maken met het feit dat een bewoner iedere dag schoon textiel nodig heeft. Is het proces niet goed georganiseerd, kan dit problemen opleveren. Bijvoorbeeld als het gaat om platgoed. Op het moment dat er onvoldoende lakens en slopen aanwezig zijn, kunnen de bedden van de bewoners niet worden verschoond.

Daarnaast kunnen zich bij de textiellogistiek een aantal problemen voordoen welke worden veroorzaakt door een aantal factoren. Deze factoren worden hieronder toegelicht.

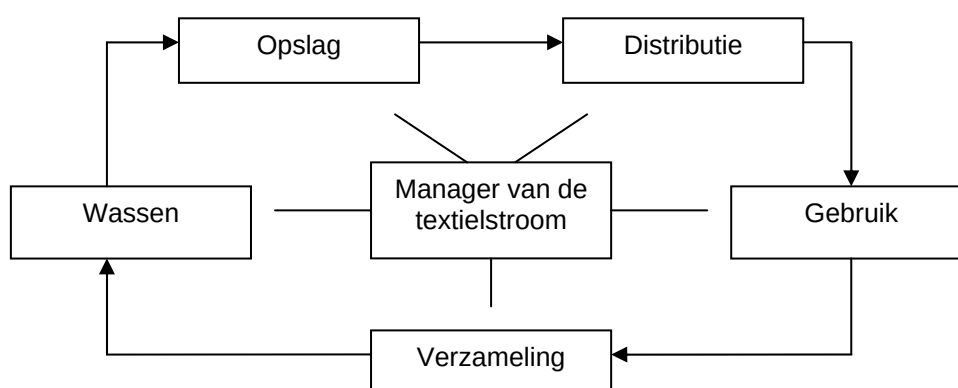
- Textiellogistiek is een **volledig gesloten systeem**. Er kan alleen schone gebruiksklare textiel worden aangeleverd, als er van te voren textiel ter reiniging is aangeboden;
- Er kan slechts met **beperkte voorraden** worden gewerkt. Toename van de voorraden betekent een ingrijpende uitbreiding van het aantal artikelen dat standaard aanwezig dient te zijn. Dit heeft een verhoging van het geïnvesteerd vermogen als gevolg. Wanneer een instellingen zijn platgoed huurt, zullen de investeringskosten voor rekening komen van de wasserij;
- Het gaat niet om verbruiksgoederen maar om **gebruiksgoederen**. Gebruiksgoederen gaan een langere tijd mee en zijn onderhevig aan slijtage. Zaken als **vervanging en onderhoud** spelen dus een belangrijke rol. Na iedere behandeling moet er op kwaliteit worden gecontroleerd.

In de figuur 1 en 2 op de volgende pagina is duidelijk te zien wat textiellogistiek van de logistiek van verbruiksgoederen onderscheid. Bij verbruiksgoederen is het een rechte lijn vanaf de aanschaf van goederen tot en met de afvoer van afval. Bij textiellogistiek blijven de goederen na gebruik in roulatie. Na het wassen kan textiel opnieuw worden gebruikt. Textiel kan ook worden omschreven als een **hergebruikgoed**. Hoe vaak de cyclus kan worden herhaald, is afhankelijk van de kwaliteit van het textiel en de wasbehandeling.

¹¹ Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer



Figuur 1: Algemeen schema van de goederenstroom in een organisatie



Figuur 2: De goederen stroom van textiel is een gesloten systeem

3.4 Voorraadbeheer

Een onderdeel van de textielverzorging is het voorraadbeheer van het platgoed. Voorraadbeheer is het beheren en beheersen van voorraden. De juiste voorraad kan bijdragen aan de efficiëntie van de textielverzorging aangezien het zorgt voor de opoffering van zo weinig mogelijk middelen. In zorginstellingen wordt doorgaans veel gebruik gemaakt van platgoed waardoor het belangrijk is dat het voorraadbeheer hiervan goed is georganiseerd.

Bij de textielverzorging heeft men te maken met twee soorten voorraden: werkvoorraden en noodvoorraden¹². **Werkvoorraden** worden in de praktijk op de afdelingen aangehouden en dienen ervoor om schommelingen in het verbruik op te vangen en de gewone verschoningen mogelijk te maken. De **noodvoorraden** liggen meestal op de centrale linnenkamer en worden alleen aangesproken als een afdeling om de één of andere manier zonder platgoed raakt. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als er een virus uitbreekt en de bedden vaker moeten worden schoongemaakt.

Of de verzorging van het platgoed wordt uitbesteed of niet, er zal altijd voldoende schone artikelen aanwezig moeten zijn. Hoe groot dit aantal moet zijn, wordt de **insteek** genoemd. De insteek hangt onder andere af van de volgende zaken:

- het aantal verschoningen;
- de frequentie waarmee het vuile platgoed wordt opgehaald en teruggebracht;
- de tijd die nodig is om het platgoed te behandelen.

¹² Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer

Voor het berekenen van de minimaal benodigde insteek van het platgoed, kan de volgende formule worden gehanteerd¹³:

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

W	= het verbruik
T	= de transportfrequentie per week
V	= de verbruikseenheid per keer

Het **weekverbruik** is het aantal artikelen dat per week wordt gebruikt.

Onder **transportfrequentie** verstaat men het aantal malen dat het vuile platgoed wordt weggebracht en het schone wordt aangeleverd. Met de **verbruikseenheid** wordt de hoeveelheid bedoeld die per keer wordt verschoond.

Bij de levering van het schone platgoed kunnen twee systemen worden gehanteerd: de wisselmethode en de topping-up methode¹⁴.

Bij de **wisselmethode** wordt iedere keer als er schoon platgoed wordt aangeleverd op een afdeling, het restant niet verbruikte artikelen mee retourgenomen naar de centrale linnenkamer. Hier wordt dan uit alle restanten van een dag voor de volgende dag een nieuwe levering samengesteld. Deze methode kent twee nadelen. Ten eerste kunnen ziektekiemen van de ene naar de ander afdelingen worden overgedragen. Ten tweede is de wisselmethode logistiek gezien niet efficiënt, er wordt immers schoon platgoed naar de afdelingen getransporteerd en van de afdelingen schoon platgoed retour naar de linnenkamer.

Bij de **topping-up methode** wordt het restant van niet gebruikt platgoed van een afdeling niet naar de centrale linnenkamer gebracht maar blijft het op de afdeling. Op het moment dat een nieuwe hoeveelheid platgoed wordt aangeleverd, wordt het aanwezige restant bovenop het pas aangevoerde platgoed gelegd. Bij het bepalen van de benodigde hoeveelheid platgoed, wordt gebruik gemaakt van een zogenaamde normvoorraad. De normvoorraad is de hoeveelheid voorraad dat minimaal op de afdeling aanwezig moet zijn. Een aantal keer per week, afhankelijk van de leveringsfrequentie, worden de restanten platgoed op de afdeling geteld. Met behulp van de normvoorraad wordt gekeken naar de hoeveelheden die moeten worden geleverd.

3.5 Kwaliteitszorg

Ook de textielverzorgingsbranche heeft een eigen systeem voor kwaliteitsborging, namelijk het Certex kwaliteitssysteem. Dit systeem, waarvan de basis al in de zestiger jaren werd gelegd, is gebaseerd op het ISO 9001 systeem maar geheel afgestemd op de dienstverlening van de textielverzorging aan de gezondheidszorg. Bedrijven kunnen alleen Certex gecertificeerd worden door een instantie die daartoe is gemachtigd door de Raad van Accreditatie¹⁵.

De extra dimensie van dit systeem is de afstemming van kwaliteitsnormen tussen wasserijen en de zorgsector door een college van deskundigen. De door dit college vastgestelde eisen worden vastgelegd in een kwaliteitshandboek. Afhankelijk van de ontwikkelingen binnen de zorgsector of de wasserijen, kan dit steeds worden aangepast. De uitvoering van het Certex kwaliteitssysteem is in handen van TÜV Nederland.

¹³ Akkert-Bloemert, G. van den en de Meijer, G.J.: Textielreiniging voor de groothuishouding

¹⁴ Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer

¹⁵ Artikel uit "Textielbeheer" Speciale uitgave Gezondheidszorg 2007

4 Textielverzorging bij Eykenburg

In dit hoofdstuk zal de textielverzorging bij Stichting Eykenburg worden beschreven. Als eerste komt het doorbelasten van de waskosten aan bod. Vervolgens worden de processen van de textielverzorging bij Stichting Eykenburg toegelicht. Hierbij worden zowel de processen bij Huize Eykenburg als bij het Van Limburg Stirum Huis beschreven. Hierna komen de resultaten en de conclusie naar aanleiding van het onderzoek naar het gebruik van het platgoed aan bod. De aanbevelingen hiervoor worden gegeven in hoofdstuk 8.

4.1 Doorbelasten waskosten

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven worden de verstrekkingen, waar een bewoner in een AWBZ-instelling recht op heeft zonder daar extra voor te betalen, vermeld in een Groene Lijst (*Zie bijlage 2: Groene Lijst*). In deze Groene Lijst staat vermeld dat de kosten voor het reinigen van bedden-, linnen- en ondergoed voor rekening komen van het verzorgingshuis. Ook het reinigen van bovenkleding, voor zover machinewasbaar, komt voor rekening van de instelling.

Wanneer de bewoner zelf de was verzorgt, dient hij hiervoor een vergoeding van de instelling te ontvangen. Het chemisch reinigen (stomen) van kleding en het reinigen van kleding die niet machine wasbaar is, komt voor rekening van de bewoner zelf.

Aangezien Stichting Eykenburg een AWBZ-instelling is, valt ook hier de wasverzorging onder één van de verstrekkingen van het huis. Wel dient de bewoner, bij aankomst in het verzorgingshuis, te betalen voor het merken van de kleding. Hiervoor wordt € 12,50 in rekening gebracht ongeacht het aantal te merken kledingstukken. Wanneer een bewoner vervolgens nieuwe kleding koopt, kan deze kosteloos worden gemerkt. Als een bewoner besluit om het reinigen van zijn kleding niet te laten verzorgen door het huis, ontvangt men hier een vergoeding voor van € 23,- per maand.

Voor bewoners met een verpleeghuis-indicatie, geldt volgens de Groene Lijst een andere verstrekkingregeling. Voor deze bewoners valt alleen het reinigen van het beddengoed onder de verstrekking van het huis. De kosten voor het reinigen van ondergoed, bovenkleding en stoomgoed dienen zij zelf te betalen, tenzij de kleding extra vuil wordt door een aandoening of ziekte. Dit kan bijvoorbeeld gelden als iemand door incontinentie extra veel wasgoed heeft. Wanneer dit het geval is, dient de bewoner nog steeds de normale waskosten te betalen. De meerkosten komen dan wel voor rekening van het huis.

Bij stichting Eykenburg worden de normale waskosten voor psychogeriatrische bewoners, welke onder de verpleeghuisindicatie vallen, niet doorberekend.

4.2 Logistieke processen

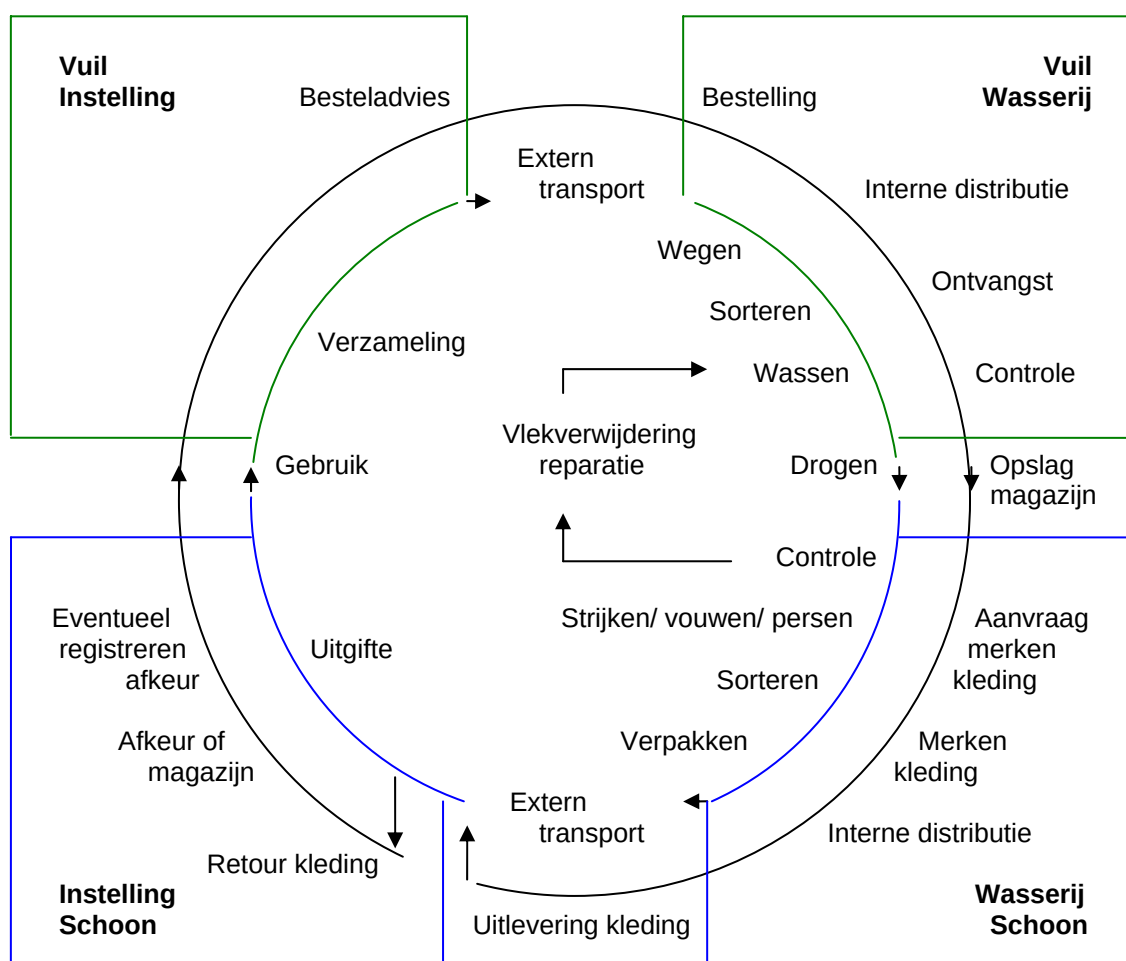
Stichting Eykenburg heeft haar textielverzorging gedeeltelijk in eigen beheer en besteedt een gedeelte uit aan wasserij Edelweiss. Het gedeelte dat zij in eigen beheer heeft, wordt verzorgd door de linnenkamer, hieronder valt het reinigen van:

- de wasbare persoonsgebonden bovenkleding met uitzondering van overhemden;
- wasgoed van de kapper (zowel bij Huize Eykenburg als het Van Limburg Stirum Huis);
- wasgoed van de crèche welke is gevestigd aangrenzend aan Huize Eykenburg;
- een gedeelte instellinggebonden goed dat intern kan worden gereinigd zoals vitrages, keuken- en theedoeken, moppen en wasdoekjes.

Naast de bovengenoemde textielgroepen onderscheidt Stichting Eykenburg de groepen: persoonsgebonden bovenkleding, stoomgoed, dienstkleding en platgoed (linnengoed).

Hieronder wordt de huidige situatie ten aanzien van de logistieke processen van de textielverzorging bij Stichting Eykenburg per textielgroep toegelicht. Ter verduidelijking worden de stappen, die textiel in het gehele logistieke proces doorloopt, in de onderstaande figuur weergegeven. In deze figuur is te zien dat textiel twee met elkaar samenhangende kringlopen doorloopt, de binnenste en de buitenste kringloop. Deze kringlopen worden ook wel het **kortlopend proces** (binnenste cirkel) en het **langlopend proces** (buitenste cirkel) genoemd.

In de vierkanten rondom de kringloop is aangegeven welk deel van het **kortlopende proces** door de wasserij wordt verzorgd en welk deel door de instelling. Daarnaast is met behulp van kleuraanduiding te zien dat textiel afwisselend als schone voorraad (blauw) of als vuile was (groen) de cyclus doorloopt.



Figuur 3: Textiel doorloopt twee met elkaar samenhangende kringlopen

Parallel aan het logistieke proces lopen diverse **informatiestromen** die noodzakelijk zijn voor de gehele organisatie van de textielverzorging. Deze informatiestromen komen tot stand door het registreren van gegevens in het computersysteem bij Edelweiss. De informatiestroom van het platgoed en die van het persoonsgebonden goed worden in de volgende paragrafen toegelicht.

4.2.1 Persoonsgebonden goed

Als een bewoner aankomt in het verzorgingstehuis en besluit zijn wasgoed te laten verzorgen door de Stichting, moeten alle kledingstukken gemerkt worden. Voor het merken dient een afspraak gemaakt te worden met de linnenkamer. De merkjes, waarop een barcode, de naam van het huis en het kamernummer van de bewoner staat, worden met een sealmachine op de kledingstukken geperst. Het merken is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de juiste kleding na het reinigen ook bij de juiste bewoner wordt afgeleverd. Nadat de kledingstukken zijn gemerkt worden deze door een medewerker van de linnenkamer bij de bewoner afgeleverd. Bij deze stappen kan worden verwezen naar de stappen weergegeven rechtsonder in de buitenste cirkel van figuur 3 op pagina 16.

Het **kortlopende proces** begint wanneer een bewoner zijn kleding gaat dragen. Vanaf het moment dat de kleding vuil is en dient te worden gereinigd, kunnen er twee logistieke processen worden onderscheiden, namelijk dat van de persoonsgebonden kleding dat intern wordt gereinigd en van de kleding dat wordt gereinigd door Edelweiss. Beide processen worden hieronder toegelicht.

Persoonsgebonden goed dat door Edelweiss wordt gereinigd

Onderkleding wordt verzameld in persoonsgebonden waszakken die voorzien zijn van een merkje met daarop het kamernummer van de bewoner. De kleding wordt door de zorgmedewerkers of door de bewoner zelf in de waszak gedaan en vervolgens door een medewerker van de zorg in een rolcontainer gedeponeerd.

Bij Huize Eykenburg worden op dinsdag de containers met het vuile wasgoed door Edelweiss opgehaald. Nadat het wasgoed bij Edelweiss is afgeleverd, worden alle stappen van het kortlopende proces doorlopen. Bij het sorteren worden de waszakken handmatig één voor één geopend waarbij de inhoud van de zak per artikel wordt in-gescand en vervolgens gesorteerd op wasproces. Alle artikelen die voor het eerst bij de wasserij voor reiniging worden aangeboden, worden op kamernummer geregistreerd in het computersysteem.

Na het reinigen en afwerken wordt de kleding uit-gescand, gesorteerd en vervolgens per kamernummer verpakt. Ieder pakketje is voorzien van een afleverbon met daarop aangegeven het kamernummer en de inhoud. De pakketjes worden gesorteerd per afdeling in containers door Edelweiss afgeleverd. Naast het afleveren verzorgt Edelweiss de interne distributie van de containers naar de desbetreffende afdeling. De medewerkers van de zorg brengen uiteindelijk de pakketjes naar de bewoners.

De doorlooptijd van het vuile wasgoed ophalen tot en met het schoon retourneren aan de instelling is een week. Voor het waarborgen van de kwaliteit van de textielverzorging wordt de kleding na het reinigen gecontroleerd op vlekken. Mochten er vlekken in de kleding worden geconstateerd, dan zal het artikel opnieuw worden gereinigd of op een speciale manier worden behandeld. Het kledingstuk komt dan in de “overwas” en zal een week later, apart verpakt, bij de bewoner worden afgeleverd.

Bij het Van Limburg Stirum Huis worden in plaats van op dinsdag op donderdag de containers met onderkleding door Edelweiss opgehaald. Na het doorlopen van dezelfde stappen van het logistiek proces als bij Huize Eykenburg, worden de containers een week later bij de linnenkamer afgeleverd. De interne distributie en het uitdelen van de pakketjes wordt verzorgd door een medewerker van de linnenkamer.

Kleding dat chemisch gereinigd dient te worden (stoomgoed), doorloopt dezelfde stappen als hiervoor beschreven, alleen worden deze kledingstukken verzameld in een rood/wit gestreepte zak. De kosten voor het chemisch reinigen worden niet vergoed door de stichting maar zijn voor rekening van de bewoner zelf. De doorlooptijd van het reinigen is ongeveer week.

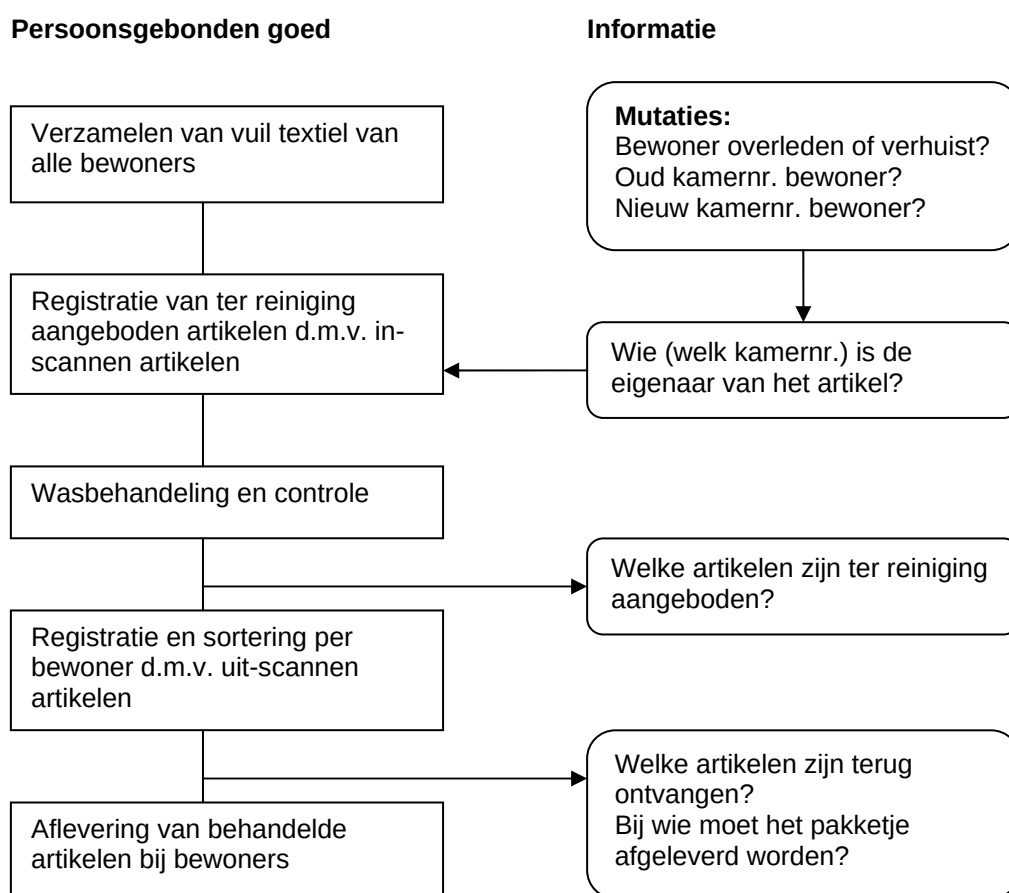
Informatiestroom persoonsgebonden goed

In figuur 4 is de informatiestroom van het persoonsgebonden goed schematisch weergegeven.

Alle artikelen die bij Edelweiss worden aangeboden, worden op kamernummer geregistreerd in het computersysteem. Deze registratie vindt plaats op het moment dat het wasgoed wordt ingescand wanneer gelijktijdig informatie ontstaat over alle ter reiniging aangeboden artikelen. Na het reinigen worden de artikelen uit-gescand en gesorteerd per bewoner. Dit geeft de instelling informatie over welke artikelen terug zijn ontvangen en bij welke bewoner het pakketje afgeleverd moet worden.

Naast informatie over de aangeboden artikelen kan uit het systeem nog andere nuttige informatie gegenereerd worden, zoals informatie over het aantal kledingstukken een bewoner in zijn kledingkast heeft hangen en hoeveel wasbehandelingen een afzonderlijk artikel heeft gehad. Daarnaast geeft het systeem informatie over de levensduur en de verblijfplaats van een artikel wat nuttig kan zijn indien een artikel onverhoopt kwijtraakt.

Bewonersmutaties worden doorgegeven aan Edelweiss en verwerkt in het systeem. Dit is noodzakelijk om de pakketjes bij de juiste bewoners af te leveren.



Figuur 4: Informatiestroom bij de verzorging van het persoonsgebonden goed

Persoonsgebonden goed dat door de linnenkamer wordt gereinigd

Het reinigen van de bovenkleding wordt door de linnenkamer van Stichting Eykenburg verzorgd. Voor het verzamelen hiervan beschikken de bewoners niet over een eigen waszak. Bij Huize Eykenburg gebruikt men hiervoor plastic zakken en bij het Van Limburg Stirum Huis wordt al het wasgoed in één grote crèmekleurige waszak verzameld.

De te reinigen bovenkleding wordt door de zorgmedewerkers ofwel in plastic zakken met daarop de naam en het kamernummer van de bewoner ofwel in één grote waszak afgeleverd bij de linnenkamer. Een medewerker van de linnenkamer verzorgt het reinigen en afwerken van de kleding en brengt deze naar de bewoners. De doorlooptijd van het vuile wasgoed ophalen tot en met het schoon retourneren aan de bewoner is afhankelijk van hoeveel er is aangeboden. De gemiddelde doorlooptijd is 3 à 4 dagen.

4.2.2 Dienstkleding

Het merendeel van de dienstkleding bij Stichting Eykenburg is persoonsgebonden en dient door de medewerkers zelf gewassen te worden. Een uitzondering hierop zijn de sloven van het restaurantpersoneel en de kokskleding. Sloven worden door de linnenkamer gereinigd en kokskleding door Edelweiss.

De reden dat de kokskleding door Edelweiss wordt gereinigd, heeft te maken met de hygiëne wetgeving in het kader van de HACCP. HACCP staat voor Hazard Analysis Critical Control Points. Vrij vertaald: een analyse van kritische punten waarop extra goed gelet moet worden¹⁶. In het kader van de HACCP moeten bedrijven die met voedsel omgaan elk aspect van hun werkzaamheden identificeren dat bepalend is voor de voedselveiligheid. Alle artikelen die met voedsel in aanraking komen, moeten zodanig worden schoongehouden dat ze vrij zijn van microbiologische besmetting. Om de microbiologische kwaliteit van textiel te verzekeren is sinds begin 2007 het RABC (Risk Analysis Microbiological Contamination) managementsysteem ontwikkeld¹⁷.

Bij Huize Eykenburg wordt de kokskleding op maandag en dinsdag door een medewerker van de linnenkamer opgehaald in de keuken. De medewerker telt het aantal artikelen en noteert dit op een wasbon voor Edelweiss. De kleding wordt in groen/wit gestreepte waszakken gedaan, welke door Edelweiss op dinsdag worden opgehaald. Op donderdag en vrijdag wordt dit proces herhaald. De vuile kokskleding die op dinsdag is opgehaald, wordt vrijdag schoon afgeleverd. De kleding van donderdag en vrijdag wordt meegenomen ter reiniging.

4.2.3 Platgoed

Zoals in het voorgaande hoofdstuk is aangegeven verstaat men onder platgoed alles wat "plat" in de kast wordt opgeborgen zoals lakens, slopen, handdoeken en washandjes. Bij Stichting Eykenburg wordt het platgoed gehuurd bij wasserij Edelweiss.

¹⁶ <http://www.vwa.nl>

¹⁷ Artikel uit "Textielbeheer" Speciale uitgave Horeca 2007

Het standaard pakket platgoed dat wordt gehuurd bestaat uit de volgende artikelen:

- Lakens 160 x 280
- Kophoeslakens
- Steeklakens
- Moltons
- Zakslopen
- Baddoeken wit
- Baddoeken groen
- Washandjes wit
- Waszakken groen

Op iedere afdeling is een **normvoorraad** aanwezig, welke bestaat uit een deel werkvoorraad en een deel noodvoorraad. Deze normvoorraden zijn door het hoofd van de linnenkamer in overleg met de afdelingshoofden bepaald. Bij de levering van het schone platgoed maakt men gebruik van de topping-up methode.

Het logistieke proces ten aanzien van het platgoed begint bij het **langlopende proces** wanneer er, naar aanleiding van de normvoorraad, een besteladvies wordt gemaakt. Deze eerste stap is weergegeven bovenaan de buitenste cirkel in figuur 3 op pagina 15. Na het besteladvies wordt de bestelling door een medewerker van de linnenkamer geplaatst. Tussen de stichting en de wasserij is een vaste dag afgesproken wanneer het platgoed wordt besteld. Bij Huize Eykenburg is dit op dinsdag en bij het Van Limburg Stirum Huis op maandag.

Het schone platgoed wordt een dag na de bestelling in rolcontainers door Edelweiss op de juiste afdeling afgeleverd. Op iedere container zit een afleveringsbon met de geleverde hoeveelheden. Een medewerker van de zorg controleert de bestelling en brengt vervolgens het schone platgoed naar het magazijn. Bij het van Limburg Stirum Huis worden de containers bij de linnenkamer afgeleverd. Een medewerkers van de linnenkamer distribueert de containers naar de juiste afdeling.

Wanneer het platgoed in gebruik wordt genomen, begint het **kortlopende proces**. Het platgoed dat na gebruik ter reiniging wordt aangeboden bij Edelweiss wordt eerst verzameld in groene waszakken en vuil opgeslagen in containers. De containers worden bij Huize Eykenburg op woensdag en bij het Van Limburg Stirum Huis op dinsdag opgehaald. Tegelijkertijd wordt de nieuwe voorraad geleverd.

Als de containers met het vuile platgoed bij Edelweiss worden afgeleverd, worden deze eerst gewogen. Dit is belangrijk voor de facturering aan de instelling. Na het wegen doorloopt het textielgoed alle stappen van het kortlopende proces dat plaatsvindt bij de wasserij. Tijdens het doorlopen van de cyclus vinden twee kwaliteitcontroles plaats. De eerste controle vindt plaats op het moment dat het platgoed wordt gesorteerd. Hier vindt de controle plaats van de kwaliteit van het platgoed zelf. Alle artikelen met scheuren, gaten en andere beschadigingen worden afgekeurd en verwijderd uit de cyclus. Voor beschadigingen die worden geconstateerd bij de instelling die het platgoed huurt, wordt een afkeursysteem gehanteerd. Vaak wordt voor deze beschadigde artikelen een aparte waszak door de wasserij aangeleverd. Deze artikelen worden dan niet meegewogen.

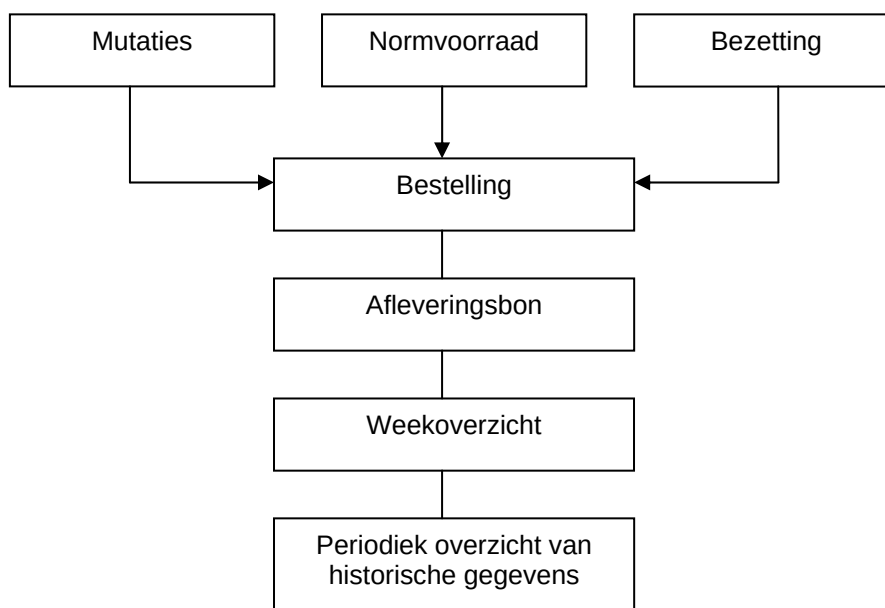
De tweede controle vindt plaats na het reinigen wanneer het platgoed door de mangelmachine gaat. Hier wordt gecontroleerd op de kwaliteit van het reinigen en nogmaals op de kwaliteit van het platgoed zelf. Indien er nog artikelen met vlekken worden geconstateerd, worden deze opnieuw gereinigd.

Nadat de platgoedartikelen zijn afgewerkt en opgemaakt worden zij per soort verzameld en in voorraad genomen. Vanuit deze voorraad worden klanten van de wasserij die het platgoed huren bevoorraad. Wanneer Edelweiss de bestelling van het platgoed van Huize Eykenburg en het van Limburg Stirum Huis ontvangt, worden de artikelen per afdeling ingepakt in containers en in de expeditieruimte klaargezet om vervolgens te worden afgeleverd bij de instelling. Na het afleveren vinden de eerdergenoemde stappen van het controleren en het plaatsen van het platgoed in het magazijn plaats.

Het platgoed heeft nu de gehele binnenste kringloop doorlopen en is weer klaar voor gebruik. Het logistiek systeem is een aaneenschakeling van activiteiten, die allemaal met elkaar zijn verbonden.

Informatiestroom platgoed

In figuur 5 is de informatiestroom bij de verzorging van het platgoed schematisch weergegeven.



Figuur 5: Informatiestroom bij de verzorging van het platgoed

Wasserij Edelweiss ontvangt wekelijks de bestelling voor het platgoed van beide huizen. De bestelling komt tot stand naar aanleiding van de normvoorraad per afdeling, de daarin aangebrachte mutaties en het bezettingspercentage. Aangezien men bij Stichting Eykenburg de topping-up methode hanteert, worden de niet gebruikte hoeveelheden die op de afdelingen aanwezig zijn op de normvoorraad in mindering gebracht (mutaties).

Wanneer Edelweiss de bestelling heeft ontvangen, wordt deze in het computersysteem geregistreerd. Het document dat dan ontstaat wordt een afleveringsbon genoemd welke wordt bevestigd op de container met platgoed. Bij aflevering ontvangt de linnenkamer een weekoverzicht van de totale bestelling en aan het einde van de maand een periodiek overzicht.

4.3 Gebruik platgoed

Zoals in de voorgaande paragraaf is beschreven, wordt het platgoed bij Stichting Eykenburg gehuurd bij de wasserij. De kosten voor het huren en het reinigen van het platgoed worden bepaald door het geleverde aantal kilogrammen. Op het moment dat de container met vuil platgoed bij de wasserij wordt afgeleverd, gaat de container op een weegschaal en wordt het aantal kg. bepaald. Per kg. wordt een vast bedrag van € 1,322 berekend.

Twee factoren die invloed hebben op de kosten van het platgoed zijn:

- het gebruik van het platgoed;
- het gewicht van het platgoed.

Om te kunnen vaststellen of er efficiënt met het platgoed wordt omgegaan, is het gebruik hiervan onderzocht. Dit is gedaan door middel van het analyseren van bestaande gegevens, het observeren van de medewerkers van de zorg en het interviewen van de afdelingshoofden. De gedetailleerde uitwerkingen van de gehouden interviews zijn terug te vinden in *bijlage 3: Interviews afdelingshoofden*.

Analyse bestaande gegevens

Om te constateren of het gebruik van het platgoed te hoog is, zijn de hoeveelheden benodigde platgoedartikelen bij normaal gebruik berekend. Deze zijn vervolgens vergeleken met de hoeveelheden die bij wasserij Edelweiss over het jaar 2006 zijn besteld. Hierbij is aangenomen dat hetgeen besteld is, ook daadwerkelijk is gebruikt. In de tabellen op pagina 20 en 21 zullen de uitkomsten van de analyse van beide huizen aan bod komen. De berekeningen worden toegelicht in *bijlage 4: Gebruik platgoed*.

In de eerste kolom van de tabellen zijn de hoeveelheden bij normaal gebruik weergegeven en in de tweede kolom de hoeveelheden die werkelijk zijn gebruikt over het jaar 2006. In de derde kolom is het verschil berekend tussen de hoeveelheden bij normaal gebruik en de werkelijk gebruikte hoeveelheden. Als er bij het verschil een – teken voor het cijfer staat, betekent dit dat er minder is gebruikt en staat er een + voor dan betekent dit dat er meer is gebruikt. De vierde kolom geeft in procenten weer hoeveel er meer of minder van het artikel is gebruikt ten opzichte van de benodigde hoeveelheden bij normaal gebruik.

	Afdeling 1				Afdeling 2			
	Normaal	Gebruikt	Vershil	%	Normaal	Gebruikt	Vershil	%
Lakens 160 x 280	2184	2025	- 159	7,3	2600	1680	- 920	35,4
Kophoeslaken	2184	2068	- 116	5,3	2600	1725	- 875	33,7
Steeklakens	1092	1160	+ 68	6,2	1300	1460	+ 160	12,3
Zakslopen	2184	2210	+ 26	1,2	2600	1890	- 710	27,3
Baddoecken wit	2184	3510	+ 1326	60,7	2600	3460	+ 860	30,1
Baddoecken groen	2184	3660	+ 1476	67,6	2600	3660	+ 860	30,1
Washandjes wit	4368	6070	+ 1702	39	5200	6130	+ 930	17,9

Tabel 1: Gebruik platgoed Huize Eykenburg afd. 1 en 2 op jaarbasis

In tabel 1 op pagina 22 is te zien dat het gebruik van de lakens en de kophoeslakens bij beide afdelingen niet is overschreden. Bij afdeling 2 is zelfs 35,4% minder lakens en 33,7% minder kophoeslakens gebruikt dan nodig zou zijn bij een verschoningsfrequentie van de bedden van één keer per week. Dit kan zijn doordat sommige bewoners hun eigen dekbedhoezen gebruiken. Bij de artikelen die gebruikt worden bij de persoonlijke lichaamsverzorging is te zien dat door beide afdelingen meer is gebruikt. Bij afdeling 2 is maar liefst 60,7% meer witte baddoeken en 67,6% meer groene baddoeken gebruikt.

	Afdeling 3				Afdeling 4 (PG) ¹⁸			
	Normaal	Gebruikt	Verschil	%	Normaal	Gebruikt	Verschil	%
Lakens 160 x 280	1768	1050	- 718	40,6	3536	1760	- 1776	50,2
Kophoeslaken	1768	1425	- 343	19,4	3536	1595	- 1941	54,9
Steeklakens	884	730	- 154	17,4	3536	1760	- 1776	50,2
Zakslopen	1768	1665	- 103	5,8	3536	1980	- 1556	44
Baddoeken wit	1768	2060	+ 292	16,5	3536	4930	+ 1394	39,4
Baddoeken groen	1768	2230	+ 462	26,1	3536	4790	+ 1254	35,5
Washandjes wit	3536	4550	+ 1014	28,7	7072	6040	- 1032	14,6

Tabel 2: Gebruik platgoed Huize Eykenburg afd. 3 en 4 op jaarbasis

In tabel 2 is te zien dat zowel op afdeling 3 als op afdeling 4 het gebruik van de artikelen, die bij de persoonlijke lichaamsverzorging worden gebruikt, te hoog is. Ook op afdeling 4, waar rekening is gehouden met het dubbele gebruik aangezien op deze afdeling psychogeriatrische patiënten verblijven, is het gebruik overschreden. Van de witte baddoeken is op deze afdeling 39,4% meer gebruikt en van de groene baddoeken 35,5%.

Het gebruik van de artikelen die worden gebruikt bij het verschoneren van de bedden is niet hoog. Op afdeling 4 blijkt zelfs dat de dubbele hoeveelheden voor wat betreft de lakens, kophoeslakens en steeklakens niet noodzakelijk is geweest aangezien van deze artikelen minimaal 50% minder is gebruikt.

	Begane grond				1 ^{ste} etage (PG)			
	Normaal	Gebruikt	Verschil	%	Normaal	Gebruikt	Verschil	%
Lakens 160 x 280	260	570	+ 310	119	1040	1057	+ 17	1,6
Kophoeslaken	260	355	+ 95	36,5	1040	861	- 179	20,8
Steeklakens	130	306	+ 176	135	1040	970	- 70	6,7
Zakslopen	260	1110	+ 850	327	1040	1450	+ 410	39,4
Baddoeken wit	260	2020	+ 1760	677	1040	3225	+ 2185	210
Baddoeken groen	260	2044	+ 1784	686	1040	3215	+ 2175	209
Washandjes wit	520	3380	+ 2860	550	2080	5330	+ 3250	156

Tabel 3: Gebruik platgoed van Limburg Stirum Huis BG en 1^{ste} etage op jaarbasis

In de bovenstaande tabel is te zien dat op beide afdelingen het platgoedgebruik buitengewoon hoog is. De procenten in de 4^{de} kolom geven aan dat van bijna alle platgoedartikelen minimaal het dubbele of zelf drie keer het dubbele is gebruikt. Op de begane grond, waar slechts enkele bewoners verblijven, is het gebruik van alle artikelen overschreden. Op de 1^{ste} etage is evenzo het gebruik van alle artikelen, met uitzondering van de kophoeslakens en de steeklakens, overschreden.

¹⁸ PG = Psychogeriatrisch

	2 ^{de} etage				3 ^{de} etage			
	Normaal	Gebruikt	Verschil	%	Normaal	Gebruikt	Verschil	%
Lakens 160 x 280	832	699	- 133	16	1092	880	- 212	19,4
Kophoeslaken	832	786	- 46	5,5	1092	987	- 105	9,6
Steeklakens	832	640	- 192	23,1	1092	928	- 164	15
Zakslopen	832	1260	+ 428	51,4	1092	1515	+ 423	38,7
Baddoeken wit	832	3105	+ 2273	273	1092	3220	+ 2128	195
Baddoeken groen	832	3135	+ 2303	277	1092	3250	+ 2158	198
Washandjes wit	1664	5440	+ 3776	227	2184	5580	+ 3396	528

Tabel 4: Gebruik platgoed van Limburg Stirum Huis 2^{de} en 3^{de} etage op jaarbasis

De resultaten in tabel 4 geven aan dat het gebruik van de artikelen die bij het verschonen van de bedden worden gebruikt bij beide afdelingen niet is overschreden. Het gebruik van de overige artikelen is buitengewoon hoog. Zowel op de 2^{de} als op de 3^{de} etage is minimaal de dubbele hoeveelheid van de baddoeken en de washandjes gebruikt. De resultaten van de 4^{de} en 5^{de} etage geven geen opmerkelijke verschillen aan met de resultaten van de eerdergenoemde afdelingen. Ook hier is het gebruik van de baddoeken en washandjes buitengewoon hoog. Het gebruik van deze etages is weergegeven in de onderstaande tabel. Aangezien de 4^{de} en 5^{de} etage één magazijn delen, zijn alleen de gegevens voor het gezamenlijk gebruik beschikbaar.

	4 ^{de} en 5 ^{de} etage			
	Normaal	Gebruikt	Verschil	%
Lakens 160 x 280	936	860	- 76	8,1
Kophoeslaken	936	789	- 147	15,7
Steeklakens	936	400	- 535	57,2
Zakslopen	936	1635	+ 699	74,7
Baddoeken wit	936	3510	+ 2574	275
Baddoeken groen	936	3550	+ 2614	279
Washandjes wit	1872	7360	+ 5488	293

Tabel 5: Gebruik platgoed van Limburg Stirum Huis 4^{de} en 5^{de} etage op jaarbasis

Werkelijk gebruik platgoed bij wassen en douchen

Een bewoner wordt één keer per week gedouched. Hiervoor worden twee handdoeken en minimaal twee washandjes gebruikt, welke na het douchen direct in de waszak gaan. Nadat alle bewoners zijn gewassen of gedouched, gaat een medewerker van de zorg langs de kamers en legt twee schone handdoeken en twee schone washandjes in de badkamer van de bewoner. Als een bewoner de volgende dag wordt gewassen, worden deze gebruikt. Op sommige afdelingen worden extra handdoeken en washandjes klaargelegd, die dienen als reserve voor eventueel nachtelijk gebruik.

Door enkele zorgmedewerkers wordt aangegeven dat de bewoners iedere dag schone handdoeken krijgen. Andere geven aan dat de handdoeken en washandjes die na het douchen worden klaargelegd, de rest van de week voor het wassen van de bewoner worden gebruikt. In het Van Limburg Stirum Huis wordt door de afdelingshoofd aangegeven dat er zo veel handdoeken en washandjes worden gebruikt als nodig is. Hoeveel dit aantal kan zijn, is niet duidelijk.

Op enkele afdelingen is afgesproken dat wanneer de handdoeken en washandjes nog schoon zijn, deze in de badkamer worden opgehangen en een tweede keer worden gebruikt. Uit hygiënisch oogpunt is afgesproken dat de handdoek en het washandje die voor het onderlichaam zijn gebruikt, links worden opgehangen en de handdoek en het washandje die voor het bovenlichaam zijn gebruikt, rechts.

Voor bewoners die zelfstandig zijn en zich dus zelf wassen en douchen wordt op iedere afdeling een ander systeem gebruikt voor de verstrekking van de handdoeken en washandjes. Voor de verstrekking worden de volgende systemen gebruikt:

- Bewoners krijgen voor één week 4 handdoeken en 4 washandjes, welke aan het begin van de week worden verstrekt;
- Bewoners komen zelf om handdoeken en washandjes vragen;
- Bewoners pakken zelf handdoeken en washandjes van de kar welke door de zorgmedewerker wordt gebruikt bij het wassen en douchen van de bewoners en bij het opmaken van de bedden.

Bij het tweede en derde systeem is geen controle op het aantal artikelen dat wordt verstrekt.

4.3.1 Oorzaken extra gebruik van platgoed

Naar aanleiding van de observatie van de “activiteiten” van de medewerkers van de zorg en het interviewen van de afdelingshoofden is gebleken dat er inderdaad veel meer platgoed wordt gebruikt. Voor het extra gebruik van het platgoed zijn een aantal oorzaken te benoemen welke in deze subparagraaf worden toegelicht. Bij de toelichting is onderscheid gemaakt in het extra gebruik van alle platgoed artikelen, het extra gebruik van beddengoed en het extra gebruik van handdoeken en washandjes.

Oorzaak extra gebruik van alle platgoed artikelen

De oorzaak van het extra gebruik van alle platgoed artikelen heeft te maken met het feit dat de medewerkers van de zorg niet goed geïnformeerd zijn over het gebruik van de normvoorraad. Deze normvoorraad, welke wordt gehanteerd bij het bestellen van het platgoed, is bij de meeste afdelingen hoger dan de hoeveelheden die nodig zouden zijn bij normaal gebruik. Dit is omdat deze voorraad naast een deel werkvoorraad bestaat uit een noodvoorraad welke aanwezig dient te zijn in geval van ongelukjes, nood of als om één of andere reden een afdeling zonder platgoed komt te zitten. Deze extra voorraad wordt door de meeste afdelingen niet als noodvoorraad gezien maar als werkvoorraad en wordt dus vaak gewoon gebruikt.

Bij het van Limburg Stirum Huis is nog een tweede oorzaak te benoemen voor het extra gebruik van het platgoed, welke betrekking heeft op de normvoorraden. Momenteel heeft het Van Limburg Stirum Huis een zeer laag bezettingpercentage. De normvoorraden op de afdelingen zijn niet aangepast aan dit percentage. Het gevolg hiervan is dat de voorraden, die momenteel op de afdelingen aanwezig zijn, extra hoog zijn. Dit geeft de medewerkers van de zorg de mogelijkheid om ook extra platgoed te gebruiken.

Oorzaken extra gebruik van beddengoed

Aan de hand van het analyseren van de gegevens is gezien dat het gebruik van het beddengoed op de meeste afdelingen niet hoger is dan gebruikelijk. Dit komt doordat sommige bewoners hun eigen beddengoed gebruiken. Door de zorgmedewerkers wordt aangegeven dat in sommige situaties het bed van een bewoner vaker dan het standaard van één keer per week wordt verschoond.

Een bed wordt vaker verschoond indien een bewoner:

- heeft gemorst tijdens het eten;
- heeft overgegeven;
- sterk transpireert;
- bedlegerig of terminaal is;
- is doorgelekt door incontinentie.

Incontinentie in relatie met het extra verbruik van beddengoed

Door de medewerkers van de zorg wordt aangegeven dat een bed extra wordt verschoond bij doorlekken door incontinentie. Op de vraag of de bewoners het juiste incontinentiemateriaal dragen, wordt door alle zorgmedewerkers aangegeven dat dit wel zo is.

Bewoners die incontinent zijn dragen incontinentiemateriaal dat op naam van de bewoner door de zorgmedewerkers wordt besteld. Voor het bepalen van het juiste model vindt een proefperiode plaats. Gedurende deze periode kan het verbruik aan lakens hoger zijn aangezien het voorkomt dat het model, dat tijdens de proefperiode wordt gebruikt, niet de juiste bescherming biedt waardoor een bewoner alsnog doorlekt.

Daarnaast kan doorlekken plaatsvinden indien het incontinentiemateriaal van de bewoners te laat wordt vervangen of als een bewoner erg beweeglijk en draaierig is waardoor het materiaal verschuift.

Oorzaken extra gebruik van handdoeken en washandjes

Voor het extra gebruik van handdoeken en washandjes worden door medewerkers van de zorg de volgende oorzaken gegeven:

- De medewerkers geven aan dat ze twee handdoeken en twee washandjes per week weinig vinden. Volgens hen is het niet hygiënisch om maar één handdoek per week te gebruiken. Dit aangezien de witte handdoek wordt gebruikt voor het bovenlichaam en de groene voor het onderlichaam.
- Er wordt aangegeven dat het ook niet hygiënisch is om een washandje een tweede keer te gebruiken als het al een keer is gebruikt voor het onderlichaam. Daarnaast vinden ze het niet fris om met hun blote handen hetzelfde washandje te gebruiken.
- Voor bewoners die erg incontinent zijn, met name de bewoners op de PG-afdeling, zijn twee washandjes niet voldoende. Er wordt ook wel gewerkt met wegwerpwashandjes, die op naam van de bewoner worden besteld, maar die werken niet altijd even prettig.
- Als een bewoner wordt gedoucht wordt na het douchen één handdoek op de grond gelegd tegen het uitglijden. Om deze handdoek nog een keer te gebruiken is niet hygiënisch en daarom wordt deze meteen in de waszak gedaan. Alle afdelingen beschikken over een trekker om de grond droog te trekken maar deze wordt niet of nauwelijks gebruikt. Daarnaast wordt door enkele medewerkers aangegeven dat ze, ook al is de grond zo goed als droog, nog bang zijn dat een bewoner uitglijdt.
- Enkele medewerkers geven aan dat wanneer er handdoeken en washandjes in de badkamer hangen, ze uit hygiënisch oogpunt alsnog schone pakken. Dit doen ze omdat ze niet weten wat hun voorganger met de handdoeken en washandjes heeft gedaan.

4.3.2 Oorzaken extra gewicht van platgoed

Zoals al eerder aangegeven heeft het gewicht van het platgoed invloed op de kosten aangezien er een kg. prijs wordt betaald voor de huur en het reinigen hiervan. Artikelen die nat in de waszak worden gedaan hebben veel invloed op het gewicht en dus indirect op de kosten.

Bij beide huizen worden de handdoeken en washandjes na het douchen direct in de waszak gedaan. De washandjes worden door de meeste medewerkers van de zorg wel uitgewrongen maar zijn alsnog vochtig als ze in de waszak gaan. De handdoeken worden naast het drogen gebruikt als grondmat tegen het uitglijden van bewoners en daarna nog gebruikt voor het droogdweilen van de grond.

4.4 Conclusie naar aanleiding van onderzoek “platgoed”

Naar aanleiding van het onderzoek naar het gebruik van het platgoed kan worden geconcludeerd dat de werkwijzen en handelingen die men momenteel hanteert niet doelmatig en efficiënt zijn doordat:

- Zorgmedewerkers niet goed geïnformeerd zijn over het gebruik van de normvoorraad;
- Bij het Van Limburg Stirum Huis de normvoorraden niet zijn aangepast aan de huidige bezetting;
- De gebruiksinstructies van de groene en witte handdoek niet bij alle zorgmedewerkers bekend zijn of niet door iedereen worden nageleefd;
- De handdoeken en washandjes nat in de waszak gaan. Dit heeft een toename van het gewicht, van het platgoed dat ter reiniging bij Edelweiss wordt aangeboden, als gevolg.

Daarnaast kan worden geconcludeerd dat de afwijking van het normaal gebruik afhankelijk is van de conditie van de cliënt/bewoner maar dit niet beïnvloedbaar is.

5 Extern onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de enquête die naar 15 verpleeg- en verzorgingshuizen is verstuurd aan bod komen. Allereerst zal het doel en de opbouw van de enquête worden beschreven waarna vervolgens de resultaten van de enquête per onderwerp worden toegelicht. De laatste paragraaf geeft een conclusie op basis van de resultaten van het extern onderzoek.

5.1 Enquête

Om een beeld te krijgen hoe andere zorginstellingen hun textielverzorging hebben georganiseerd en om te kijken of er opmerkelijke verschillen zijn met Stichting Eykenburg is deze enquête verstuurd. In het eerste gedeelte van de enquête is gevraagd naar een aantal algemene gegevens waarna 21 meerkeuzen en 9 open vragen volgden. De enquête behandelde onder andere de volgende onderwerpen: uitbesteden, platgoed, persoonsgebonden kleding, kosten, kwaliteit en logistiek. Voor de gehele enquête zie *bijlage 5: Enquête textielverzorging*.

Voor het versturen van de enquête en het verhogen van de respons is om bereidheid naar medewerking gevraagd aan degene die verantwoordelijk is voor de textielverzorging in de organisatie. In de begeleidende brief is aangegeven dat wanneer een vraag niet van toepassing is op de organisatie of wanneer gegevens om bepaalde reden niet mogen worden gegeven, deze kan worden overgeslagen.

Van de 15 enquêtes die zijn verstuurd zijn er in totaal 12 ingevuld retour ontvangen. De volgende paragraaf geeft een samenvatting van de resultaten van de enquêtes. In *bijlage 6: Resultaten enquêtes* zijn de resultaten compleet weergegeven.

5.2 Resultaten enquêtes

De resultaten van de enquêtes zullen per onderwerp, te weten: uitbesteden, platgoed, voorraad platgoed, persoonsgebonden kleding en wassen persoonsgebonden kleding, worden toegelicht.

5.2.1 Uitbesteden

Aan de hand van de resultaten uit de enquêtes is gebleken dat de meeste verpleeg- en verzorgingshuizen het reinigen van alle productgroepen hebben uitbesteed aan een professionele wasserij. Met deze productgroepen worden het platgoed, de persoonsgebonden boven- en onderkleding en de dienstkleding bedoeld.

Enkele huizen besteden het reinigen van de dienstkleding niet uit, omdat dit wordt gedaan door de linnenkamer of door de medewerkers zelf. Eén huis geeft als reden op dat het intern wordt verzorgd in verband met het bestaansrecht van de linnenkamer.

Het merendeel van de respondenten besteedt de textielverzorging uit aan wasserij Edelweiss waar zij een langdurige relatie mee onderhouden. Daarnaast besteden 3 verpleeg- en verzorgingshuizen de textielverzorging uit aan wasserij CleanLeaseFortex en 2 aan wasserij Rozenburg-Giezeman. Daarnaast worden nog enkele wasserijen benoemd zoals: wasserij Lips, Bleeklust en wassalon Rembrandt.

Aan de hand van de beoordelingen voor de totale dienstverlening van de wasserij kan worden geconcludeerd dat alle respondenten over het algemeen tevreden zijn. Alle wasserijen worden beoordeeld met minimaal een 7.

5.2.2 Platgoed

Huren of eigendom:

Uit de resultaten blijkt dat bijna alle verpleeg- en verzorgingshuizen de keuze hebben gemaakt om het platgoed te huren bij de wasserij. Bij enkele is het platgoed in eigendom van de organisatie of van de bewoners zelf.

Facturering:

De facturering voor de kosten van het huren en reinigen van het platgoed is overwegend op basis van een prijs per kilogram. Bij twee huizen, die beide het reinigen van het platgoed hebben uitbesteed aan wasserij CleanLeaseFortex, betaalt men naast een prijs per kilogram een stukprijs. De stuksprijzen worden berekend over de artikelen die bij de wasserij ter reiniging worden aangeboden.

Afleverkwaliteit:

Over de kwaliteit van het ingezette platgoed zijn alle respondenten tevreden. Men geeft aan dat het platgoed bijna nooit kappot is, dat het er netjes uit ziet en netjes wordt afgeleverd. Verpleeghuis de Schildershoek, die het platgoed huurt bij wasserij CleanLeaseFortex, is tevreden maar geeft wel aan dat er af en toe beschadigde producten in een levering worden aangetroffen. Bij de meeste huizen wordt er gewerkt met een afkeursysteem indien het platgoed niet meer voldoet aan de gestelde kwaliteit.

Reinigingskwaliteit:

Ook over de kwaliteit van het reinigen van het platgoed zijn op één na alle respondenten tevreden. Deze ene respondent geeft aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn. Als toelichting wordt gegeven dat er soms nog vlekken in het platgoed, dat wordt gehuurd bij wasserij Rozenburg-Giezeman, worden aangetroffen. De respondent van verpleeghuis de Schildershoek geeft aan dat de washandjes niet altijd even schoon zijn.

5.2.3 Voorraad platgoed

Afleveringsfrequentie:

Bij de afleverfrequentie van het platgoed is een duidelijk verschil te zien tussen verzorgingshuizen en verpleeghuizen. De meeste respondenten van de verzorgingshuizen geven aan dat het platgoed 1x per week wordt geleverd. Bij enkele wordt het platgoed 2x per week geleverd. Bij de verpleeghuizen is de afleveringsfrequentie 3x per week en bij het verpleeghuis van Stichting Saffier zelf dagelijks.

Bevoorradingsmethode:

De bevoorrading van het platgoed gaat bij de meeste instellingen volgens de topping-up methode waarbij de normvoorraad wordt bepaald in overleg met de afdelingshoofden of op basis van ervaringen. Bij slechts 3 instellingen hanteert men de schone-retour methode waarbij in één van de huizen de normvoorraad wordt bepaald aan de hand van een standaard formule.

Bij de vraag wie het platgoed op de afdelingen telt wordt door 8 respondenten aangegeven dat dit wordt gedaan door de linnenkamer. Bij twee instellingen wordt dit gedaan door de huishouding en bij één door de medewerkers van het intern transport.

Distributie:

Op de vraag wie het schone platgoed distribueert naar de afdelingen, worden diverse antwoorden gegeven. Bij sommige huizen wordt dit gedaan door de linnenkamer, bij andere door de huishouding en weer bij andere door de medewerkers van het intern transport. Daarnaast wordt nog door één respondent aangegeven dat dit wordt gedaan door de medewerkers van de zorg.

5.2.4 Persoonsgebonden kleding

Merken kleding:

Bij alle verpleeg- en verzorgingshuizen wordt de persoonsgebonden kleding van de bewoners gemerkt waarbij in de meeste huizen op het merkje de naam van de instelling en de naam van de bewoner staat. Bij vier huizen staat naast deze informatie ook nog het kamernummer van de bewoner op het merkje.

Voor het merken van de kleding betalen de bewoners bij het ene huis een bepaald bedrag voor een bepaalde hoeveelheid merkjes, bij het andere huis een bedrag per merkje en bij weer een ander huis betalen de bewoners niets. De kleding wordt bij het merendeel van de huizen door de linnenkamer of bij een enkeling door de wasserij gemerkt. Bij verzorgingshuis Het Uiterjoon wordt dit als enige gedaan door familie.

Doorberekenen kosten:

Uit de resultaten blijkt dat ieder huis op een andere wijze de kosten voor de textielverzorging doorberekent aan de bewoners. Veelal betalen de bewoners wel een bepaald bedrag per maand maar deze bedragen zijn overal anders. Enkele respondenten hebben op deze vraag een antwoord gegeven. Van degene waar de informatie wel beschikbaar is, worden de kosten voor de textielverzorging als volgt doorberekend:

- Vp Wiekendaal - € 80,- per maand + de kosten voor stoomgoed;
- Vp en Vz Het Anker - € 40,- per maand;
- Vp en Vz Stichting Saffier - Vp gemiddeld € 35,- per maand, Vz alleen de stoomkosten;
- Vp De Schildershoek - vaste prijs per kledingstuk en meerkosten voor nabehandeling;
- Vp en Vz Sammersbrug - € 57,- per maand;
- Vz Het Uiterjoon - niet, zit bij de verzorgingsprijs inbegrepen;
- Vz Deo Gratias - een vast bedrag per maand;
- Vz CoornhertCentrum - niets.

5.2.5 Reinigen persoonsgebonden kleding

Verzamelen kleding:

Voor het verzamelen van de kleding is er een duidelijk verschil te zien in verzorgingshuizen en verpleeghuizen. Door de respondenten wordt aangegeven dat bij verzorgingshuizen de kleding vaak wordt verzameld in een persoonsgebonden waszak en bij verpleeghuizen in een grote waszak die toebehoort aan de afdeling.

Afleveringsconditie:

Op de vraag hoe de kleding wordt afgeleverd, geven bijna alle respondenten aan dat de onderkleding gevouwen wordt afgeleverd en de bovenkleding hangend. Bij een aantal huizen wordt de bovenkleding zowel gevouwen als hangend afgeleverd.

Distributie:

Het distribueren van de schone kleding aan de bewoners valt bij de meeste verpleeg- en verzorgingshuizen onder de taken van de medewerker van de linnenkamer. Twee van de respondenten geeft aan dat dit onder de taken van de zorgmedewerkers valt. Bij de overige huizen wordt de distributie verzorgd door de huishouding, de wasserij of door de medewerkers van het intern transport.

Doorlooptijd:

De doorlooptijd van het reinigen van de kleding is verschillend per huis. Bij 3 van de 4 instellingen die het reinigen van de persoonsgebonden kleding hebben uitbesteed aan wasserij Edelweiss is de doorlooptijd 7 dagen, dit geldt zowel voor de onderkleding als voor de bovenkleding. Bij de instellingen die de textielverzorging hebben uitbesteed aan wasserij CleanLeaseFortex is de doorlooptijd verschillend van 2, 3 of 7 dagen. Bij wasserij Rozenburg-Giezeman is de doorlooptijd ook verschillend per instelling van 4 dagen bij verpleeg- en verzorgingshuis Het Anker en 7 dagen voor de onderkleding en 3 dagen voor de bovenkleding bij Sammersbrug.

Uit de resultaten kan worden geconcludeerd dat de doorlooptijd bij de ene wasserij niet langer is dan bij de ander maar dat dit onderling tussen instelling en wasserij wordt afgesproken.

Reinigingskwaliteit:

Over de kwaliteit van het reinigen van de kleding zijn bijna alle respondenten tevreden. Twee respondenten geven aan dat zij noch tevreden, noch ontevreden zijn maar geven hier geen toelichting bij.

5.3 Conclusie naar aanleiding van resultaten enquêtes

Naar aanleiding van de resultaten van de enquêtes kan worden geconcludeerd dat het merendeel van de verpleeg- en verzorgingshuizen hun textielverzorging uitbesteden aan een professionele wasserij. Welke productgroepen, waaronder platgoed, persoonsgebonden onder- en bovenkleding en dienstkleding, zij ter reiniging aanbieden bij de wasserij varieert per instelling maar over het algemeen worden alle productgroepen aangeboden. Hieruit kan worden geconcludeerd dat Stichting Eykenburg in vergelijking met deze instellingen minder uitbesteed aan de wasserij aangezien de persoonsgebonden bovenkleding door de linnenkamer wordt gereinigd en de dienstkleding overwegend door de medewerkers zelf.

De drie wasserijen die het meest worden benoemd zijn wasserij Edelweiss, vervolgens wasserij CleanLeaseFortex en daarna wasserij Rozenburg-Giezeman. Op basis van de beoordeling op de dienstverlening van deze wasserijen kan worden geconcludeerd dat deze naar tevredenheid verloopt. Alle wasserijen werden door de respondenten beoordeeld met minimaal een 7.

6 Kwaliteit

In dit hoofdstuk zullen de uitkomsten van het onderzoek naar de kwaliteitsbeleving van de bewoners over de textielverzorging aan bod komen. Allereerst zal de verwachting van de klant over de textielverzorging worden beschreven. Vervolgens worden de uitkomsten van de interviews in het kort toegelicht waarna de knelpunten in het logistieke proces worden geanalyseerd. De aanbevelingen voor het verhogen van de kwaliteit van de textielverzorging worden gegeven in hoofdstuk 8.

6.1 Klantverwachting

Uit het onderzoek naar de verwachting van de bewoners over de textielverzorging kan worden geconcludeerd dat zij verwachten dat hun wasgoed goed gereinigd, goed opgemaakt en afgewerkt retour wordt gebracht.

Onder goed gereinigd en opgemaakt wordt verstaan dat het wasgoed:

- na reiniging geen vlekken meer bevat;
- na reiniging fris ruikt;
- zonder gaten en scheuren wordt geretourneerd;
- goed gestreken en gevouwen wordt geretourneerd.

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de kwaliteit van de textielverzorging en de aspecten waar de bewoners tevreden of minder tevreden over zijn, is naast deze tastbare elementen in de dienst nog gebruik gemaakt van een aantal kwaliteitsdimensies. Deze kwaliteitsdimensies zijn:

- Betrouwbaarheid;
- Snelheid;
- "assurance";
- empathie.

Onder "assurance" wordt verstaan de bekwaamheid en de vriendelijkheid van het personeel en het vermogen om een bepaald vertrouwen uit te dragen naar de afnemers van de dienst. Empathie heeft betrekking op het invoelen in de situatie van de afnemers. Dit onderdeel bleek echter weinig van toepassing te zijn op de textielverzorging.

6.2 Uitkomsten interviews

Bij Huize Eykenburg zijn uiteindelijk 40 bewoners geïnterviewd en bij het Van Limburg Stirum Huis 20. Hiermee is de afgesproken 30% van de bewoners die in beide huizen zouden worden geïnterviewd, behaald. De interviews waren semi-gestructureerd aangezien van tevoren een vaste vragenlijst is opgesteld en aan de hand van deze vragen is doorgevraagd. De vragenlijst is te vinden in *bijlage 7: Vragenlijst bewoners*.

De uitkomsten van de interviews zullen in deze paragraaf per huis worden toegelicht. In *bijlage 8: Resultaten interviews bewoners* zijn de resultaten compleet weergegeven inclusief alle opmerkingen die door de bewoners zijn gemaakt.

6.2.1 Resultaten interviews Huize Eykenburg

Uit de resultaten van de interviews blijkt dat weinig bewoners het reinigen van al hun wasgoed laten verzorgen door het huis, namelijk slecht 30% (12 bewoners) van de 40 bewoners die zijn geïnterviewd. 40% (16 bewoners) laten niets reinigen door het huis en de overige 30% (12 bewoners) alleen hun onderkleding.

Van de bewoners die niets laten reinigen door het huis, wordt de kleding gewassen door familie of ze doen het zelf. Van de bewoners die alleen het reinigen van de onderkleding laten verzorgen, wordt de bovenkleding gewassen door familie of ze brengen het ter reiniging naar een externe stomerij.

Uit de opmerkingen die door de bewoners worden gemaakt, kan worden geconcludeerd dat bewoners niets of alleen hun onderkleding ter reiniging aanbieden, omdat ze bang zijn de kleding kwijtraakt of niet mooi blijft. Ook de klachten over de textielverzorging die binnen het huis de ronde gaan, geven voor enkele bewoners reden om hun kleding elders te laten verzorgen.

Bewoners die niets laten reinigen door het huis, geven de volgende redenen hiervoor:

- Familie is prettiger en het is makkelijk;
- Krijg waarschijnlijk uitslag van het waspoeder dat bij de wasserij wordt gebruikt;
- Hou niet van merkjes in mijn kleding;
- Doe de was nog zelf want ik wil lekker bezig zijn;
- Klachten van anderen gehoord over de wasverzorging;
- In het verleden niet tevreden.

Bewoners die alleen hun onderkleding laten reinigen, geven de volgende redenen hiervoor:

- Bang dat bovenkleding krimpt in de was;
- In het begin zeer teleurgesteld over het resultaat;
- Wil dat kleding mooi blijft;
- Wel eens kleding kwijtgeraakt.

Tevredenheid over de kwaliteit van het reinigen

Over de kwaliteit van het reinigen van de kleding zijn de meeste bewoners tevreden. Dit geldt zowel voor het reinigen van de onder- als bovenkleding. Over de kwaliteit van het reinigen van de onderkleding geven echter enkele bewoners aan noch tevreden, noch ontevreden en zelfs een enkeling ontevreden te zijn. De reden dat deze bewoners niet tevreden zijn heeft met name te maken met het kwijtraken van kleding. Alle bewoners geven aan dat de kleding wel gemerkt was.

Daarnaast worden er nog opmerkingen gemaakt over slijtage aan onderkleding, kreukels in kleding en knoopjes aan overhemden die breken in de wasserij.

Tevredenheid over de doorlooptijd van het reinigen

Over de doorlooptijd van het reinigen van de onderkleding geven de meeste bewoners aan tevreden te zijn hoewel er ook een aantal bewoners aangeven noch tevreden, noch ontevreden te zijn. Ook bewoners die op zich tevreden zijn, geven aan dat het wel lang duurt maar dat je eraan gewend raakt. Volgens hen mag het wel sneller maar er extra voor betalen willen ze niet. Over de doorlooptijd van het reinigen van de bovenkleding zijn de meeste bewoners tevreden.

Tevredenheid over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de linnenkamer

De meeste bewoners zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de linnenkamer. Slechts een enkeling geeft aan noch tevreden, noch ontevreden of ontevreden te zijn.

Vertrouwen in de textielverzorging

Van de 21 bewoners die hebben geantwoord op de vraag of zij vertrouwen hebben in de textielverzorging, geven 17 aan dit wel te hebben, 1 niet en 3 weinig. De meeste bewoners die geen of weinig vertrouwen hebben, geven aan dat er meerdere malen kleding is kwijtgeraakt. Ook van de bewoners die wel vertrouwen hebben is er wel eens kleding kwijtgeraakt alleen geven hier enkele van aan dat als de kleding is gemerkt, het uiteindelijk wel weer terugkomt.

6.2.2 Resultaten interviews Van Limburg Stirum Huis

Bij het Van Limburg Stirum Huis laat 80% (16 bewoners) van de 20 bewoners die zijn geïnterviewd zowel hun onder- als bovenkleding reinigen door het huis. Twee bewoners laten niets reinigen door het huis, waarvan één de kleding zelf wast bij een wasserette in de buurt en de ander de kleding laat wassen door familie.

Tevredenheid over de kwaliteit van het reinigen

Bij de gegeven antwoorden over de tevredenheid over de kwaliteit van het reinigen is een duidelijk verschil te zien tussen hetgeen door Edelweiss en hetgeen door de linnenkamer wordt gereinigd.

Over de kwaliteit van het reinigen van de onderkleding dat door Edelweiss wordt verzorgd, zijn niet alle bewoners even tevreden aangezien er vaak dingen kwijt zijn. Op de vraag of de kleding is gemerkt geven bijna alle bewoners aan dat dit wel het geval is. Daarnaast wordt er door één bewoner opgemerkt dat overhemden vol met kreukels zitten. Over het reinigen van de bovenkleding zijn bijna alle bewoners tevreden.

Tevredenheid over de doorlooptijd van het reinigen

Over de doorlooptijd van het reinigen van de onderkleding zijn de meeste bewoners tevreden hoewel een enkeling aangeeft noch tevreden, noch ontevreden te zijn. Bewoners die tevreden zijn geven aan dat het ongeveer 10 dagen duurt voor de was terugkomt maar dat het niet uitmaakt dat het zo lang duurt aangezien ze over voldoende kleding beschikken. Deze bewoners geven dus ook geen behoefte te hebben aan een “snelservice”. Over de doorlooptijd van het reinigen van de bovenkleding zijn bijna alle bewoners tevreden. Er wordt aangegeven dat het ongeveer 3 dagen duurt voor ze hun kleding weer terugkrijgen.

Tevredenheid over de vriendelijkheid van de medewerkers van de linnenkamer

Alle bewoner geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de vriendelijkheid van de medewerkers van de linnenkamer.

Vertrouwen in de textielverzorging

De meeste bewoners geven aan vertrouwen te hebben in de textielverzorging. Een enkeling geeft aan geen vertrouwen te hebben in Edelweiss maar wel in de linnenkamer. Dit komt doordat er van deze bewoners een aantal keer dingen zijn kwijtgeraakt.

6.3 Knelpunten

Uit de resultaten van de interviews met de bewoners is gebleken dat er veel klachten zijn over:

- Vermissingen van kleding;
- De lange doorlooptijd van het reinigen van de onderkleding;
- Foutieve bezorging van kleding.

Naar aanleiding van het onderzoek naar de textielverzorging bij Stichting Eykenburg zijn de oorzaken van de knelpunten inzichtelijk gemaakt.

Oorzaken vermissingen van onderkleding

Zoals in hoofdstuk 3 reeds is toegelicht, is het logistieke proces van de textielverzorging een aaneenschakeling van activiteiten die allemaal met elkaar zijn verbonden. Het is een ketting, waarvan de sterkte wordt bepaald door de zwakste schakel¹⁹. Een storing ergens in het systeem veroorzaakt door de hele keten storingen.

De oorzaak van de vermissingen van onderkleding is een fout die al bij de eerste stappen van het logistieke proces wordt gemaakt. Zo komt het zowel bij Huize Eykenburg als het Van Limburg Stirum Huis voor dat er kleding ongemerkt ter reiniging wordt aangeboden bij de wasserij. Dit zal door Edelweiss worden geconstateerd op het moment dat de kleding wordt ingescand. Alle ongemerkte artikelen worden voorzien van een tijdelijk merkje en gekoppeld aan het kamernummer op de (persoonsgebonden) waszak. Vervolgens zullen deze artikelen een alternatieve route doorlopen voor ze uiteindelijk bij de juiste bewoners worden afgeleverd. Op het moment dat het wasgoed niet in een persoonsgebonden waszak zit, kunnen er fouten ontstaan bij het koppelen van het juiste kamernummer aan het artikel.

Het zojuist beschreven proces is niet efficiënt en bevorderlijk voor een korte doorlooptijd. Daarnaast zijn de kosten voor het plaatsen van het tijdelijk merkje erg hoog.

Oorzaken vermissingen van bovenkleding

De vermissingen van bovenkleding worden veroorzaakt door een fout bij het intern sorteren van het vuile wasgoed. Door de medewerkers van de zorg of door de bewoner zelf wordt geregeld ook bovenkleding in de persoonsgebonden waszak gedaan. Deze bovenkleding, welke door de linnenkamer behoort te worden gereinigd, gaat dan gezamenlijk met de onderkleding naar Edelweiss. De oorzaak hiervan is onwetendheid en onbekendheid bij de zorgmedewerkers en bewoners over het juist sorteren van het wasgoed.

Op het moment dat de kleding bij Edelweiss wordt in-gescand en er zit bovenkleding bij, wordt deze onbehandeld retour gedaan. Dit is afgesproken tussen Stichting Eykenburg en de wasserij. Alle bovenkleding wordt in een grote plastic zak afgeleverd bij de linnenkamer waar de kleding als nog wordt gereinigd. Wanneer er ongemerkte bovenkleding tussen het wasgoed zit, kan deze niet meer bij de juiste eigenaar afgeleverd worden.

Ook deze werkwijze is niet efficiënt en heeft als gevolg dat bewoners heel lang moeten wachten voor zij hun bovenkleding gereinigd terugkrijgen.

¹⁹ Automatisering en de logistiek van textielbeheer, p. 30

Oorzaken verkeerd afleveren van kleding

Het verkeerd afleveren van kleding wordt veroorzaakt door een fout bij de mutatie. Wanneer de gegevens bij de betrokken partijen niet actueel zijn, ontstaan er fouten in de informatiestroom en zullen zich de volgende situaties voordoen:

- Wanneer een bewoner is overleden, wordt zijn/haar kleding afgeleverd op het oude kamernummer. Wanneer er een nieuwe bewoner in deze kamer verblijft, krijgt deze bewoner verkeerde kleding afgeleverd die niet aan hem/haar toebehoort.
- Wanneer een bewoner intern is verhuisd, krijgt deze bewoner kleding afgeleverd van zijn voorganger en/of de kleding van deze bewoner wordt afgeleverd op het oude kamernummer.

Oorzaken lange doorlooptijd van het reinigen

Zoals kan worden geconcludeerd hebben de bovengenoemde situaties geen positieve invloed op de doorlooptijd van het reinigen van de kleding. Door het ongemerkt aanleveren of verkeerd aanleveren van persoonsgebonden kleding moeten er extra handelingen worden verricht waardoor het langer duurt voor de kleding bij de bewoners wordt afgeleverd.

Ook het moment van verzamelen en uitdelen van de kleding heeft veel invloed op de beleving van de bewoners over de snelheid van het reinigen van hun wasgoed. Bij het Van Limburg Stirum huis wordt de onderkleding op dinsdag bij de bewoners opgehaald terwijl deze door Edelweiss pas op donderdag wordt meegenomen. In de beleving van de bewoners is hun wasgoed dan al 3 dagen weg. Als de onderkleding een week later op donderdag door Edelweiss wordt afgeleverd en naar de bewoners wordt gebracht, is in de beleving van de bewoners hun wasgoed in totaal 9 à 10 dagen weg.

Bij Huize Eykenburg is gebleken dat hier het omgekeerde plaatsvindt. De was wordt op de meeste afdelingen wel een dag van tevoren verzameld alleen duurt het uitdelen langer. De was wordt hier, in tegenstelling tot het Van Limburg Stirum Huis, door de zorgmedewerkers uitgedeeld. Vaak zijn deze medewerkers te druk en blijven de pakketjes nog een dag in de container op de afdelingen voor ze bij de bewoners worden afgeleverd.

6.4 Conclusie naar aanleiding van onderzoek “kwaliteit”

Naar aanleiding van de resultaten van de interviews met de bewoners kan worden geconcludeerd dat er twee belangrijke verbeterpunten zijn die de kwaliteit van de textielverzorging kunnen verhogen. Deze verbeterpunten zijn:

- Zorgen dat al het wasgoed dat de bewoners ter reiniging aanbieden ook weer schoon bij de bewoners wordt afgeleverd en er minder artikelen kwijtraken;
- Zorgen dat de doorlooptijd van de textielverzorging in de beleving van de bewoners wordt verkort.

Uit onderzoek naar de textielverzorging is gebleken dat het kwijtraken van kleding, het verkeerd afleveren van kleding en de lange doorlooptijd van het reinigen de volgende oorzaken hebben.

Vermissingen van kleding:

- Kleding wordt ongemerkt aangeboden;
- Kleding wordt verkeerd gesorteerd.

Lange doorlooptijd:

- De extra handelingen als gevolg van het ongemerkt en verkeerd sorteren van kleding zorgt ervoor dat de doorlooptijd van de textielverzorging onnodig wordt verlengd;
- Het tijdstip van het ophalen van het vuile wasgoed bij de bewoners en het uitdelen van de pakketjes met schoon wasgoed is niet aangepast aan de lever- en ophaaltijden van de wasserij;
- De pakketjes met schoon wasgoed worden bij Huize Eykenburg door de zorgmedewerkers te laat uitgedeeld.

Verkeerd afleveren van kleding:

- Bewonersmutaties worden niet goed in het computersysteem verwerkt.

7 Uitbesteden

In dit hoofdstuk zullen vooral de kosten van de textielverzorging worden besproken. In de eerste paragraaf zal de offerteaanvraag worden toegelicht waarna in de tweede paragraaf de kosten van de wasserijen waar een offerte is aangevraagd, worden vergeleken met de kosten van de huidige wasserij. In de derde paragraaf worden vervolgens de kosten voor het intern reinigen van de bovenkleding en het uitbesteden hiervan toegelicht. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie. Aanbevelingen met betrekking tot uitbesteden worden gegeven in hoofdstuk 8.

7.1 Offerteaanvraag

Om te kunnen bepalen of andere wasserijen goedkoper zijn waardoor de efficiëntie van de textielverzorging bij Stichting Eykenburg kan worden verhoogd zijn twee offertes aangevraagd. De offertes zijn aangevraagd bij wasserij Rozenburg-Giezeman en wasserij CleanLeaseFortex.

Naar aanleiding van diverse gesprekken met de accountmanagers van deze wasserijen is door beide een aanbieding gedaan. De offerte van wasserij Rozenburg-Giezeman is te vinden in bijlage 9 en die van wasserij CleanLeaseFortex in bijlage 10. Aangezien de gehele offerte van wasserij CleanLeaseFortex bestaat uit 27 pagina's, is alleen een gedeelte in de bijlagen toegevoegd.

In de prijsopgave van de offertes is te zien dat beide wasserijen een andere kostenopbouw hanteren voor het reinigen van de persoonsgebonden onder- en bovenkleding, het reinigen van de dienstkleding en de logistieke kosten. Voor de huur en het reinigen van het platgoed hanteren beide wasserijen een prijs per kilogram. Het platgoed wordt dan per afdeling gesorteerd. Hieronder zullen de kosten van beide wasserijen worden toegelicht. De kosten voor het reinigen worden berekend over hetgeen vuil wordt aangeboden bij de wasserij.

	Rozenburg-Giezeman	CleanLeaseFortex
Linnenverhuur en reiniging	€ 1,174 per kg. inclusief sorteren per afdeling en containerhuur	€ 1,12 per kg. incl. sorteren per afdeling
Persoonsgebonden onderkleding	€ 2,734 per kg. inclusief: - uitpakken en sorteren; - uitsorteren per bewoner; - uit-scannen en registreren; - verpakken per bewoner; - containerhuur. + een opmaaktoeslag voor enkele artikelen	€ 1,9 per kg. inclusief: - uitpakken en sorteren; - uitsorteren per bewoner; - verpakken per bewoner. + een opmaaktoeslag voor enkele artikelen + € 0,113 toeslag per artikel voor scan en registratie
Persoonsgebonden bovenkleding (natwasbaar)	€ 2,734 per kg. inclusief: - uitpakken en sorteren; - uitsorteren per bewoner; - uit-scannen en registreren; - hangend sorteren per bewoner; - containerhuur. + een opmaaktoeslag voor enkele artikelen	Dooreentariaf ²⁰ van € 1,88 per artikel inclusief: - uitpakken en sorteren; - uitsorteren per bewoner; - hangend sorteren per bewoner. + een opmaaktoeslag voor enkele artikelen + € 0,113 toeslag per artikel voor scan en registratie

²⁰ Dooreentariaf = een gelijk tarief voor elk artikel ongeacht de grote hiervan

	Rozenburg-Giezeman	CleanLeaseFortex
Dienstkleding	€ 1,225 per kg. inclusief containerhuur + een opmaaktoeslag per artikel	€ 0,98 per artikel (polyester/katoen) inclusief opmaak € 1,462 per artikel (katoen) inclusief opmaak
Logistieke kosten	€ 0,071 per kg. geldende voor alle bovengenoemde textielgroepen voor het wisselen van de rolcontainers op de afdelingen (intern transport) + € 49,- transportkosten per aflevering met de vrachtwagen	€ 1,15 containerhuur per stuk inclusief bodemvel en hoes + € 27,50 per uur voor intern transport (<i>CleanLeaseFortex berekend geen transportkosten per aflevering</i>)

Tabel 6: Kostenopbouw wasserij Rozenburg-Giezeman en wasserij CleanLeaseFortex

Voor de efficiëntie van de textielverzorging zullen de offertes op basis van de kosten beoordeeld worden. Een voorwaarde is echter dat de kwaliteit van de dienstverlening gelijk dient te blijven. Beide wasserijen zijn CERTEX gecertificeerd wat inhoudt dat zij jaarlijks aan de hand van strenge eisen worden beoordeeld op verschillende bedrijfsprocessen en eindproducten. De kwaliteit zal aan de hand van dit certificaat gewaarborgd worden.

Voor het verhogen van de kwaliteit van de textielverzorging is gebleken dat met name het retourneren van de persoonsgebonden wasgoed en de doorlooptijd van het reinigen aspecten ter verbetering zijn.

Voor het juist afleveren van het wasgoed en het registreren van gegevens wordt er zowel bij wasserij Rozenburg-Giezeman als bij wasserij CleanLeaseFortex gewerkt met een barcoderegistratiesysteem. Een voorwaarde voor het juist afleveren is echter wel dat de kleding gemerkt aangeboden wordt.

De doorlooptijd van het reinigen van het persoonsgebonden wasgoed zal bij Rozenburg-Giezeman gelijk blijven aangezien men uitgaat van een leveringsfrequentie van één keer per week. CleanLeaseFortex hanteert een leveringsfrequentie van twee keer per week waarbij alle productgroepen geleverd en opgehaald worden. De doorlooptijd van het reinigen van het persoonsgebonden wasgoed zal worden verhoogd.

7.2 Kostenvergelijking

In de voorgaande paragraaf zijn de kosten van beide wasserijen toegelicht. Op het eerste gezicht lijkt wasserij CleanLeaseFortex goedkoper dan wasserij Rozenburg-Giezeman. Om dit zeker te weten en om te bepalen of één van beide wasserijen goedkoper is dan wasserij Edelweiss is er een kostenvergelijking gemaakt op basis van de huidige dienstverlening. Voor het vergelijken zijn gegevens over het aantal aangeboden te reinigen artikelen per textielgroep inclusief het aantal kilogram over het jaar 2006 gebruikt. Deze overzichten zijn te vinden in *bijlage 11: Gegevens 2006 Edelweiss*.

In *bijlage 12: Kostenvergelijking wasserijen* is de kostenvergelijking inclusief alle berekeningen compleet weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt in de kosten voor Huize Eykenburg, het Van Limburg Stirum Huis en de totale kosten voor Stichting Eykenburg. Op basis van deze resultaten kan worden geconcludeerd dat:

- Edelweiss het goedkoopst is in het reinigen van de persoonsgebonden onderkleding. Dit komt met name doordat Edelweiss lagere opmaaktoeslagen hanteert dan CleanLeaseFortex en Rozenburg-Giezevan. Ook de kosten voor het scannen van de kleding ligt bij Edelweiss lager dan bij CleanLeaseFortex.
- Wasserij Rozenburg-Giezevan het duurst is in het reinigen van de dienstkleding aangezien deze naast een prijs per artikel, een prijs per kilogram berekend. Van de twee resterende wasserijen is CleanLeaseFortex het goedkoopst. Dit komt met name doordat deze wasserij lagere stuksprizen dan Edelweiss hanteert.
- De logistieke kosten bij CleanLeaseFortex aanzienlijk lager zijn dan bij Edelweiss en Rozenburg-Giezevan. Dit komt doordat CleanLeaseFortex geen transportbijdrage berekend maar alleen kosten voor het intern transporteren van de containers naar de afdelingen.
- De efficiëntie van de textielverzorging kan worden verhoogd wanneer Stichting Eykenburg zijn textielverzorging uitbesteed aan CleanLeaseFortex aangezien deze op basis van de totale kosten het goedkoopst blijkt te zijn. In de onderstaande tabel zijn de totaalkosten voor de drie wasserijen weergegeven.

	Edelweiss	CleanLease	Rozenburg
Totale kosten per jaar Huize Eykenburg	€ 90.323	€ 79.838	€ 86.387
Totale kosten per jaar Van Limburg Stirum Huis	€ 48.487	€ 44.045	€ 48.950
Totale kosten per jaar Stichting Eykenburg	€ 139.490	€ 123.883	€ 135.337

Tabel 7: Kostenvergelijking huidige dienstverlening

7.3 Uitbesteden reiniging bovenkleding

Om te kunnen bepalen of het efficiënter is om het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding uit te besteden zijn eerst de kosten op jaarbasis van het intern reinigen berekend. Dit is voor beide huizen gedaan.

Voor het berekenen is gebruik gemaakt van de gegevens die zijn verkregen door middel van het kwantificeren van de aangeboden persoonsgebonden bovenkleding (*Zie bijlage 13: Resultaten kwantificeren PG bovenkleding*). Naar aanleiding van het kwantificeren is gebleken dat er bij het Van Limburg Stirum Huis veel meer bovenkleding wordt aangeboden dan bij Huize Eykenburg. Dit komt doordat bij de bewoners van Huize Eykenburg de kleding veelal wordt gewassen door familie.

De kosten van het intern reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding zijn weergegeven in tabel 8 op de volgende pagina. De complete berekeningen bij deze kosten zijn te vinden in *bijlage 14: Kosten intern reinigen PG bovenkleding*.

	Huize Eykenburg	Van Limburg Stirum Huis
Personele kosten:	€ 18.720,00	€ 21.060,00
Materiële kosten (water, energie, wasmiddel):		
Wassen =	€ 1.165,50	€ 2.282,90
Drogen =	€ 708,75	€ 1.348,75
Afschrijvingkosten wasmachines =	€ 800,00	€ 600,00
Afschrijvingkosten wasdrogers =	€ 800,00	€ 600,00
Onderhoudskosten apparatuur =	€ 1000,00	€ 1000,00
Totaal	€ 23.194,25	€ 26.891,65

Tabel 8: Kosten intern reinigen PG bovenkleding op jaarbasis

Vervolgens is berekend wat de jaarlijks kosten zouden zijn op het moment dat het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding zou worden uitbesteed. Hierbij zijn wederom de totale kosten op jaarbasis bij de drie wasserijen berekend.

De kosten bij wasserij Rozenburg-Giezevan en wasserij CleanLeaseFortex waren reeds bekendgemaakt in de offertes. De kosten bij Edelweiss zijn te vinden in *bijlage 15: Natwas behandelingsmethode Edelweiss*. In deze bijlage is te zien dat Edelweiss net als CleanLeaseFortex een dooreentarieff hanteert van € 2,917 per artikel. Aangezien alle bovenkleding in de huidige situatie door de linnenkamer wordt gereinigd, kan worden aangenomen dat al deze kleding natwasbaar is.

In de onderstaande tabel zijn de kosten op jaarbasis weergegeven. Voor het vergelijken zijn ook de kosten voor het intern reinigen in de tabel opgenomen. In *bijlage 16: Kosten uitbesteden reiniging bovenkleding* zijn alle kosten en berekeningen compleet weergegeven.

	Edelweiss	CleaneLease	Rozenburg	Linnenkamer
Kosten Huize Eykenburg	€ 22.157	€ 15.921	€ 22.025	€ 23.194
Kosten Van Limburg Stirum Huis	€ 32.807	€ 23.573	€ 32.722	€ 26.892
Kosten Stichting Eykenburg	€ 54.964	€ 39.494	€ 54.747	€ 50.086

Tabel 9: Kosten reiniging bovenkleding op jaarbasis

Aan de hand van de gegevens in tabel 9 kan worden geconcludeerd dat het efficiënter is om het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding uit te besteden aan wasserij CleanLeaseFortex. Indien het reinigen wordt uitbesteed aan Edelweiss zullen de kosten hoger zijn.

Naast mogelijke financiële voordelen biedt het uitbesteden van de reiniging van de bovenkleding nog enkele andere voordelen.

Voordelen uitbesteden:

- Uitbesteden van de bovenkleding verhoogt de continuïteit van de dienstverlening. In de huidige situatie is de continuïteit van de dienstverlening afhankelijk van één medewerker in de linnenkamer die verantwoordelijk is voor het reinigen van de bovenkleding. Wanneer deze onverhoopt afwezig is, kunnen problemen ontstaan.

Daarnaast is de doorlooptijd op dit moment afhankelijk van hoeveel wasgoed er in de linnenkamer voor reiniging wordt aangeboden. Bij enorme hoeveelheden is de continuïteit niet gewaarborgd.

- Uitbesteden geeft beter inzicht in kosten die vooral voor de toekomstige veranderingen in de zorg (reeds behandeld in paragraaf 1.6 Ontwikkelingen in de zorg) voordelen bieden voor het doorbelasten van de waskosten.
- Uitbesteden van de bovenkleding verbetert de ARBO-omstandigheden voor de medewerker van de linnenkamer die in de huidige situatie het strijkgoed verzorgt.
- Uitbesteden is beter voor de milieubelasting aangezien professionele wasserijen CERTEX gecertificeerd zijn waarbij rekening wordt gehouden met de belasting van het milieu. Dit is bij de linnenkamer niet het geval.

7.4 Conclusie naar aanleiding van kostenvergelijkingen

Naar aanleiding van het vergelijken van de kosten tussen de drie wasserijen kan worden geconcludeerd dat het efficiënter is wanneer Stichting Eykenburg zijn textielverzorging zou uitbesteden aan wasserij CleanLeaseFortex. Uit de kostenberekeningen blijkt dat deze wasserij op basis van de totale kosten het goedkoopst is.

Daarnaast kan worden geconcludeerd dat het alleen efficiënter is om het reinigen van de bovenkleding uit te besteden indien dit ook wordt gedaan bij CleanLeaseFortex. De kosten voor het reinigen van de bovenkleding zijn hoger dan de kosten voor het intern reinigen wanneer dit door Edelweiss of Rozenburg-Giezeman zou worden verzorgd.

Aangezien CleanLeaseFortex een leveringsfrequentie van twee keer per week hanteert, waarbij alle productgroepen worden opgehaald en afgeleverd, zal de doorlooptijd van het reinigen van de persoonsgebonden boven- en onderkleding worden verhoogd. Dit verhoogd bovendien de kwaliteit van de textielverzorging.

Aanbevelingen

De onderstaande aanbevelingen geven antwoord op de probleemstelling:

“Hoe kan Stichting Eykenburg de efficiëntie en de kwaliteit van haar textielverzorging verhogen en welke organisatorische, personele en financiële consequenties zijn hieraan verbonden?”

De aanbevelingen die gegeven worden zijn onderverdeeld in aanbevelingen voor het gebruik van het platgoed, het verhogen van de kwaliteit van de textielverzorging en het verhogen van de efficiëntie van de textielverhoging.

Platgoed

Ten aanzien van de efficiëntie van het gebruik van het platgoed worden de volgende aanbevelingen gegeven:

Gebruik normvoorraad

De medewerkers van de zorg moeten goed geïnformeerd worden over het gebruik van de normvoorraad. Hierbij is van belang dat op elke afdeling bekend is hoe groot de werkvoorraad is en hoe groot de noodvoorraad, zodat de medewerkers exact weten hoeveel ze kunnen gebruiken. Het nut en de noodzaak van de extra voorraad moet naar de zorgmedewerkers gecommuniceerd worden. Indien blijkt dat de noodvoorraden toch worden gebruikt, wordt het aanbevolen deze in de linnenkamer op te slaan en niet op de afdelingen. De zorgmedewerkers moeten dan zelf langs de linnenkamer indien een afdeling om één of andere reden zonder platgoed raakt.

Het wordt aanbevolen dat het hoofd van de Huishoudelijke dienst de afdelingshoofden informeert over de normvoorraad. De afdelingshoofden zullen vervolgens de zorgmedewerkers moeten informeren.

Daarnaast wordt aanbevolen dat het hoofd van de Huishoudelijke dienst aan het begin van elke maand het geleverde aantal plantgoedartikelen per afdeling van de voorgaande maand opvraagt bij de wasserij. Aan de hand van deze gegevens is het gebruik van het platgoed beter inzichtelijk en kan eerder worden geconstateerd wanneer het gebruik op een afdeling extreem hoog is. Het wordt aanbevolen deze gegevens ook te verstrekken naar de afdelingshoofden, zodat ook zij beter inzicht hebben in het gebruik.

Aanpassen normvoorraad Van Limburg Stirum Huis

De bezetting in het Van Limburg Stirum Huis is op dit moment erg laag. Het wordt aanbevolen de normvoorraad aan te passen aan de huidige bezetting, zodat er niet onnodig hoge voorraden op de afdelingen aanwezig zijn. De hoge voorraad geeft de medewerker van de zorg de mogelijkheid extra platgoed te gebruiken. Wanneer de normvoorraad wel wordt aangepast aan de huidige bezetting zullen de voorraden op de afdelingen lager zijn. De zorgmedewerkers hebben dan niet de mogelijkheid om extra platgoed te gebruiken.

Gebruiksaanwijzingen groene en witte handdoek

Het wordt aanbevolen de medewerkers van de zorg opnieuw te instrueren over het gebruik van de groene en witte handdoek. Hierbij is zowel het gebruik als het ophangen van de handdoeken en washandjes in de badkamer van belang. Het wordt aanbevolen dat dit wordt gedaan door het hoofd van de afdeling. Wanneer door alle zorgmedewerkers hetzelfde systeem wordt gehanteerd kan er hygiënisch gewerkt worden zonder het gebruik van extra handdoeken en washandjes.

Aanpassen werkwijzen zorgmedewerkers

De werkwijzen van de zorgmedewerkers zal aangepast moeten worden wil de efficiëntie van de textielverzorging verhoogd worden. Op dit moment worden alle handdoeken en washandjes direct na gebruik in de waszak gedaan. De handdoeken zijn vaak extra nat aangezien deze ook voor andere doeleinden worden gebruikt, namelijk als badmat en als dweil.

Het wordt aanbevolen deze werkwijzen aan te passen door alle handdoeken na gebruik in de badkamer van de bewoner op te hangen en niet direct in de waszak te doen. Ook wanneer een bewoner de volgende dag schone handdoeken krijgt, wordt het aanbevolen de oude eerst in de badkamer te drogen. Hiervoor zijn geen extra handelingen nodig aangezien een medewerker van de zorg de volgende dag weer bij de bewoner komt.

Alles wat nat in de waszak gaat, brengt extra kilo's dus ook extra kosten met zich mee. Daarnaast is het ten aanzien van de ARBO-omstandigheden beter dat de medewerkers van de zorg geen zware natte waszakken tillen.

Daarnaast wordt het aanbevolen alle afdelingen te voorzien van trekkers en dweilen. De afdelingshoofden moeten de zorgmedewerkers instructies geven dat deze ook daadwerkelijk worden gebruikt.

Gebruik disposable washandjes

Uit onderzoek is geconcludeerd dat de afwijking van het normaal gebruik van het platgoed afhankelijk is van de conditie van de cliënt/bewoner. Bij bewoners die erg incontinent zijn, zoals psychogeriatrische bewoners, zal het gebruik extra hoog. Hier is echter ook rekening gehouden bij de bepaling van de normvoorraad. Wel wordt aanbevolen bij deze bewoners zoveel mogelijk gebruik te maken van disposable washandjes aangezien deze op naam van de bewoner kunnen worden besteld en vergoed worden door de AWBZ.

Aangezien niet alleen bewoners op de PG-afdeling incontinent zijn wordt het aanbevolen op alle afdelingen nader onderzoek te doen naar de conditie van de bewoners wat betreft incontinentie. Voor alle bewoners die erg incontinent zijn, wordt het aanbevolen disposable washandjes te bestellen en te gebruiken.

Kwaliteit

Voor het verhogen van de kwaliteit worden de volgende aanbevelingen gegeven:

Merken kleding

De procedure van het merken van de persoonsgebonden kleding zal aangescherpt moeten worden om het aantal vermissingen van kledingstukken te verminderen.

De verantwoordelijkheid van het merken van de kleding ligt bij de bewoner of bij familieleden indien een bewoner niet in staat is dit zelf te regelen. De bewoners dienen echter goed geïnformeerd te worden over de procedure van het merken van de kleding, dit geldt zowel voor nieuwe bewoners als voor bewoners die al langere tijd in Huize Eykenburg of het Van Limburg Stirum Huis verblijven.

Wanneer een bewoner nieuw is in het huis wordt het aanbevolen dat het hoofd van de Huishoudelijke dienst een afspraak maakt met deze bewoner voor het merken van zijn/haar kleding. Dit verhoogt de controle van het merken en biedt een extra service naar de bewoner. In de huidige situatie dient de bewoner of een familielid zelf een afspraak te maken.

Daarnaast wordt het aanbevolen de bewoners systematisch te herinneren aan het merken van de kleding. Dit kan bijvoorbeeld gecommuniceerd worden via een bericht in het huismagazine of via een medewerker van de linnenkamer die maandelijks alle afdelingen bezoekt om de bewoners te informeren. Het wekelijkse “koffie drinken op de afdeling” is een goed moment aangezien dan zoveel mogelijk bewoners tegelijk geïnformeerd kunnen worden. Eventueel kunnen de bewoner hun kleding, dat gemerkt dient worden, op dat moment inleveren.

Bewoners beter informeren voorkomt dat bijvoorbeeld nieuwe kleding ongemerkt ter reiniging wordt aangeboden.

Sorteren wasgoed

De bewoners en de medewerkers van de zorg moeten beter geïnstrueerd worden over het sorteren van het vuile wasgoed, zodat deze goed wordt aangeboden. De verantwoordelijkheid voor het geven van instructies aan de zorgmedewerkers over het juist sorteren van het wasgoed ligt bij het hoofd van de Huishoudelijke dienst. Deze instructies communiceren naar de bewoners en naar nieuwe medewerkers of stagiaires ligt bij de medewerkers van de zorg. Daarnaast wordt het aanbevolen op de afdelingen duidelijke sorteerinstructies te hangen.

Het juist sorteren van het wasgoed voorkomt dat vermissingen van kledingstukken plaatsvinden en de doorlooptijd van het reinigen onnodig wordt verlengd.

Ophalen en afleveren wasgoed

Het wordt aanbevolen het tijdstip van het ophalen van het vuile wasgoed bij de bewoners en het uitdelen van de pakketjes met schoon wasgoed aan te passen aan de lever- en ophaaltijden van de wasserij. Dit verkort de doorlooptijd van het reinigen in de beleving van de bewoner.

Persoonsgebonden waszak

Het wordt aanbevolen alle bewoner te voorzien van twee persoonsgebonden waszakken. Met name in het Van Limburg Stirum Huis beschikken veel bewoners niet over een eigen waszak. In plaats hiervan wordt een kussensloop gebruikt. Wanneer bij de wasserij een ongemerkt artikel wordt geconstateerd kan deze gekoppeld worden aan het kamernummer op de waszak.

Bewonersmutaties

Het is van belang dat mutaties goed worden doorgegeven aan de wasserij zodat de gegevens in het systeem actueel zijn er geen fouten ontstaan in de informatiestroom. Het wordt aanbevolen de mutaties te controleren wanneer het persoonsgebonden wasgoed gereinigd wordt afgeleverd. De verantwoordelijkheid voor het doorgeven van mutaties ligt bij het hoofd van de Huishoudelijke dienst. De verantwoordelijkheid voor het verwerken van de mutaties in het computersysteem ligt bij Edelweiss. Wanneer mutaties goed worden verwerkt, krijgt elke bewoner de juiste kleding afgeleverd; ook al staat er op het merkje in de kleding het oude kamernummer van de bewoner.

Uitbesteden

Het is aan te bevelen het huidige contract bij Edelweiss op te zeggen en de textielverzorging, inclusief het reinigen van de persoonsgebonden bovenkleding, uit te besteden aan wasserij CleanLeaseFortex. Dit verhoogd zowel de efficiëntie als de kwaliteit van de textielverzorging. De efficiëntie wordt verhoogd doordat CleanLeaseFortex goedkoper is dan Edelweiss. De kwaliteit wordt verhoogd doordat de doorlooptijd van het reinigen van het persoonsgebonden wasgoed wordt verkort.

Ten aanzien van het huidige personeel, dat op dit moment het reinigen van de bovenkleding verzorgt, wordt aanbevolen deze te behouden en verantwoordelijk te stellen voor het ophalen en afleveren van het wasgoed bij de bewoners.

Het wordt aanbevolen de volgende productgroepen intern te blijven reinigen:

- wasgoed van de kapper (zowel bij Huize Eykenburg als het Van Limburg Stirum Huis);
- wasgoed van de crèche welke is gevestigd aangrenzend aan Huize Eykenburg;
- een gedeelte instellinggebonden goed dat intern kan worden gereinigd zoals vitrages, keuken- en theedoeken, moppen en wasdoekjes.

Wanneer de textielverzorging wordt uitbesteed aan wasserij CleanLeaseFortex wordt aanbevolen de kleding te merken met barcode, locatie en naam bewoner in plaats van kamernummer. Dit is een meer persoonlijke benadering van de bewoner en bespaart kosten van overmerken bij interne verhuizingen.

Financiële consequenties

In de onderstaande tabel zijn de totaalkosten van de textielverzorging op jaarbasis weergegeven bij uitbesteding aan wasserij Edelweiss en CleanLeaseFortex. De berekeningen van deze kosten zijn in hoofdstuk 7 aan bod gekomen. Bij deze kosten zitten ook de kosten voor het uitbesteden van de reiniging van de persoonsgebonden bovenkleding inbegrepen.

	Edelweiss	CleaneLease
Huize Eykenburg:		
Kosten uitbesteden textielverzorging	€ 112.480	€ 95.759
Personele kosten	€ 18.720	€ 18.720
Totale kosten Huize Eykenburg	€ 131.200	€ 114.479
Van Limburg Stirum Huis:		
Kosten uitbesteden textielverzorging	€ 81.294	€ 67.618
Personele kosten	€ 21.060	€ 21.060
Totale kosten Van Limburg Stirum Huis	€ 102.354	€ 88.678
Stichting Eykenburg:		
Kosten uitbesteden textielverzorging	€ 193.774	€ 163.377
Personele kosten	€ 39.780	€ 39.780
Totale kosten Stichting Eykenburg	€ 233.554	€ 203.157

Tabel 10: Totaalkosten textielverzorging op jaarbasis

Personele consequenties

De taken van de medewerkers van de linnenkamer zullen deels veranderen en deels gelijk blijven. De medewerkers zullen nog steeds verantwoordelijk zijn voor het intern reinigen van een aantal productgroepen en het bestellen van het platgoed. Daarnaast zullen deze medewerkers zich voornamelijk bezig houden met het ophalen en uitdelen van het wasgoed van de bewoners.

CleanLeaseFortex werkt met een systeem waarbij het vuile wasgoed wordt verzameld in aparte gekleurde wasbare waszakken per productgroep. CleanLeaseFortex zal twee keer per week langskomen om het vuile wasgoed (van alle productgroepen) op te halen en schoon af te leveren. Het persoonsgebonden wasgoed dient door de medewerkers van de linnenkamer dus ook twee keer per week verzameld en afgeleverd te worden.

Implementatie

Naar aanleiding van de aanbevelingen wordt de volgende implementatie aanbevolen.

Actie	Geschatte duur per huis	Verantwoordelijk
Afdelingshoofden informeren over het gebruik van de normvoorraad	1 week	Hoofd Huishoudelijke dienst
Zorgmedewerkers informeren over het gebruik van de normvoorraad	2 weken	Afdelingshoofden
Aanpassen normvoorraad Van Limburg Stirum Huis	3 weken	Hoofd Huishoudelijke dienst
Zorgmedewerkers instrueren over het gebruik van de groene en witte handdoeken	2 weken	Afdelingshoofden
Afdelingshoofden informeren over de aanbevelingen ten aanzien van de werkwijzen van de zorgmedewerkers	1 week	Hoofd Huishoudelijke dienst
Zorgmedewerkers informeren over nieuwe werkwijzen	2 weken	Afdelingshoofden
Conditie bewoners, wat betreft incontinentie, nader onderzoeken	1 maand	Afdelingshoofden
Aanscherpen merken persoonsgebonden kleding	maandelijks	Hoofd Huishoudelijke dienst/ medewerker linnenkamer
Zorgmedewerkers instrueren over het sorteren van het wasgoed + alle afdelingen voorzien van sorteerkarten	1 maand	Hoofd Huishoudelijke dienst
Tijdstip van het ophalen van het vuile wasgoed bij de bewoners en het uitdelen van de pakketjes met schoon wasgoed aanpassen aan de lever- en ophaaltijden van de wasserij.	1 week	Hoofd Huishoudelijke dienst
Inventariseren welke bewoners zijn voorzien van twee persoonsgebonden waszakken.	1 maand	Medewerker linnenkamer
Bewonersmutaties doorgeven	wekelijks	Hoofd Huishoudelijke dienst
Bewonersmutaties controleren	wekelijks	Medewerker linnenkamer

Tabel 11: Implementatie aanbevelingen

Voor het uitbesteden van de textielverzorging aan wasserij CleanLeaseFortex, wordt de volgende implementatie aanbevolen.

Uitbesteden

Wanneer stichting Eykenburg besluit over te stappen naar CleanLeaseFortex zal eerst het contract bij Edelweiss opgezegd moeten worden. Voor het uitbesteden van de textielverzorging is voor beide huizen een apart contract afgesloten. De contractperiode is 3 jaar en wordt stilzwijgend met 3 jaar verlengd. Het contract dient een half jaar voor het einde van deze 3 jaar opgezegd te worden.

De overeenkomst tussen Huize Eykenburg en wasserij Edelweiss is ingegaan op 1 januari 1996. Dit betekent dat het contract voor 1 juli 2007 opgezegd dient te worden, wil men einde 2007 begin 2008 overstappen naar CleanLeaseFortex.

De overeenkomst tussen het Van Limburg Stirum Huis en wasserij Edelweiss is ingegaan op 1 januari 1998. Dit betekent dat dit contract pas voor 1 juli 2009 opgezegd kan worden.

De opstartprocedure die CleanLeaseFortex hanteert bij nieuwe relaties ziet er als volgt uit²¹:

- Formeren van projectgroep onder leiding van accountmanager;
- Gezamenlijk inventariseren van wensen en eisen op het gebied van de dienstverlening;
- Bestellen van textiel en klantspecifiek textiel aan de hand van inventarisatie;
- Gezamenlijk vaststellen van de logistiek;
- Opstellen draaiboek waarin per dag de acties met betrekking tot de opstart vermeld worden. Dit draaiboek wordt doorgenomen met de relatie en de huidige leverancier;
- Fysieke ondersteuning bieden bij de opstart van de dienstverlening.

Nadat de bovengenoemde stappen zijn doorlopen komt de projectgroep te vervallen en wordt de relatie beheerd door de accountmanager.

²¹ Offerte textielverzorging Stichting Eykenburg april 2007, p. 6

Literatuurlijst

Boeken:

- Akker-Bloemert, G. van den en Meijer, G.J. de: Textielreiniging voor de groothuishouding. Eerste druk. Meppel, Edu'Actief, 1994. ISBN 90 5117 095 5.
- Baarda, B.D. en Goede, M.P.M. de: Basisboek Methoden en Technieken. Derde herziene druk. Groningen/ Houten: Stenfert Kroese, 2001. ISBN 90 207 3030 4.
- Baarda, B.D. en Goede, M.P.M. de en Kalmijn, M.: Basisboek Enquêteren en gestructureerd interviewen. Houten: EPN, 2000. ISBN 90 11 05774 0.
- Both, W. en Krikke, H.J.: Logistiek een introductie. Stam techniek - Educatieve partners Nederland: Houten, 1996. ISBN 90 40 1082 6.
- Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: Automatisering en de logistiek van textielbeheer. Leiden/ Antwerpen: Stenfert Kroese, 1989. ISBN 90 207 1886.
- Bruijn, J. de: Facetten van facility management – Uitbesteding. Samsom: Alphen aan de Rijn/ Interchange: Hoevelaken, 1999. ISBN 90 1406 088 2.
- Burger, J.M.K. en anderen: Wetteksten voor het HEO. Wolters-Noordhoff: Groningen/ Houten, 2004/ 2005. ISBN 90 01 07400.
- Engelbregt, A.J.J.: Logistiek management in dienstverlening. Tweede druk. Utrecht: Lemma, 2002. ISBN 90 5931 119 1.
- Mante, Y.A.: Handleiding schriftelijke rapportage. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2004-2005, Code: 2318.
- Thuis, P.T.H.J.: Toegepaste organisatiekunde. Derde druk. Groningen/ Houten: Wolters-Noordhoff, 2003. ISBN 90 01 86039 7.

Scripties:

- Broersen, T.: Platgoed, al goed?. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. januari 2004.
- Oosten, S. van: Textielverzorging uitgeplozen. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. januari 2004.

Syllabi:

- Bouter, R.F.: Handleiding voor de afstudeeropdracht 2006-2007. Twaalfde, herziene druk. Den Haag: Haagse Hogeschool, Academie voor Facility Management. ISBN 90 73077 09 5.

Internet:

- <http://eykenburg.nl>, 22 januari 2007
- <http://www.minvws.nl>, 7 februari 2007
- <http://www.vwa.nl>, 7 februari 2007
- <http://arcales.nl>, 5 februari 2007
- <http://textielbeheer.nl>, 5 februari 2007
- <http://cleanleasefortex.eu>, 16 februari 2007
- <http://invoeringwmo.nl>, 8 februari 2007

Overige:

- Sociaal jaarverslag Stichting Eykenburg 2006
- FMI zorg, nummer 2 2007
- Textielbeheer Speciale uitgave Gezondheidszorg 2007
- Textielbeheer Speciale uitgave Horeca 2007
- Informatieboekje "Daar kunt u op rekenen in een AWBZ-instelling"