

Textielverzorging: buiten of binnen?

Een onderzoek naar de textielverzorging binnen geriatisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam

Kelly Gies Broesterhuizen

Mei 2007

Textielverzorging: buiten of binnen?

Een onderzoek naar de textielverzorging binnen geriatisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam

Kelly Gies Broesterhuizen
Mei 2007

Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN 's-Gravenhage

Afstudeerprofiel:	FM & Vastgoed
Docentbegeleider:	Mevr. L.C.P. Rijnja
Medebeoordelaar:	Mevr. Drs. G.J.E. Tellegen
Opdrachtgever:	Stichting Laurens Antonius Binnenweg Nieuwe Binnenweg 33 3014 GC Rotterdam
Mentor:	Mevr. M. Krab
Afstudeerperiode:	Februari 2007 - Mei 2007

Auteursreferaat

Onderzoek naar de textielverzorging binnen geriatisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam. Het onderzoek is gericht op de **gezondheidszorg**. Onderzoeksvraag is op welke wijze de **integrale procesgang** van de **textielverzorging** geoptimaliseerd kan worden en welke **bedrijfskundige consequenties** hieraan verbonden zijn. Bij het onderzoek is ingegaan op de **textielverzorgingsbranche**, de **logistieke processen**, **voorraadbeheer**, het **in eigen beheer** uitvoeren of **uitbesteden** van verschillende **textielsoorten** en **kwaliteit**.

Indexreferaat

Facility Management, scriptie, verpleeghuis, gezondheidszorg, integrale procesgang, textielverzorging, bedrijfskundige consequenties, textielverzorgingsbranche, logistieke processen, voorraadbeheer, in eigen beheer, uitbesteden, textielsoorten, kwaliteit.

Managementsamenvatting

Onderdeel van de afdeling Service & Logistiek van geriatriesch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg is de textielverzorging. Wanneer cliënten worden opgenomen in Antonius Binnenweg, wordt de mogelijkheid geboden tegen betaling het persoonsgebonden goed te laten reinigen door Antonius Binnenweg. Daarnaast verzorgt Antonius Binnenweg het reinigen van platgoed, instellingsgebonden goed en dienstkleding. Een gedeelte hiervan wordt uitbesteed aan textielreinigingsbedrijf Bleeklust te Haastrecht. Antonius Binnenweg vraagt zich af of de huidige werkwijze waarop de textielverzorging plaatsvindt wel optimaal functioneert. De volgende aandachtspunten hebben er mede voor gezorgd dat de textielverzorging eens goed uitgediepte diende te worden:

- door de renovatie zal de beddencapaciteit teruglopen van 300 naar 178;
- de kwantitatieve afname resulteert in een kleiner beschikbaar budget;
- de was- en droogautomaten in de linnenkamer zijn afgeschreven;
- de afmeting van de linnenkamer is niet toereikend voor de uitvoering van de diverse werkzaamheden, én;
- de linnenkamer heeft een personeelsprobleem.

Het onderzoek is gebaseerd op de volgende probleemstelling:

“Op welke wijze kan de integrale procesgang van de textielverzorging van geriatriesch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam geoptimaliseerd worden en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”

Het onderzoek is verricht door middel van theoretisch onderzoek, inventarisaties, interviews, enquêtes en observaties.

Belangrijkste conclusies en adviezen

Uit het onderzoek is gebleken dat het platgoedgebruik op de afdelingen hoog is. Verschillende maatregelen kunnen getroffen worden om het platgoedgebruik te verminderen. De belangrijkste maatregelen zijn het aansluiten van het assortiment van de externe textielverzorger op het benodigde assortiment, bewustwording van het platgoedgebruik bij de zorgmedewerkers door middel van het inplannen van regelmatig overleg en het aanpassen van uitleveringsnormen.

Tevens is uit het onderzoek gebleken dat veel kosten gereduceerd kunnen worden door de kosten van het merken van het persoonsgebonden goed, de werkelijke kosten van het reinigen van het persoonsgebonden goed en de werkelijke kosten van het verrichten van verstellingswerkzaamheden en reparaties door te berekenen aan de bewoners, het transport in eigen beheer uit te voeren en de volledige capaciteit van de wasautomaten te benutten. Daarnaast dient de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd te worden.

Het wordt aanbevolen het linnenverhuur en de reiniging van het platgoed te laten verrichten door Lips Bombeke. Daarnaast wordt het aanbevolen de activiteiten van de textielverzorging die in de huidige situatie intern worden verricht, in de toekomst op dezelfde wijze uit te voeren.

Voorwoord

Dit voorwoord wil ik gebruiken om een aantal mensen te bedanken. Ten eerste gaat mijn dank uit naar de medewerkers van Laurens Antonius Binnenweg. Zonder hun hulp had ik niet tot een representatief resultaat kunnen komen. In het bijzonder wil ik mijn begeleider Margriet Krab bedanken voor haar hulp tijdens het afstudeeronderzoek en de gastvrijheid dat ik gebruik mocht maken van de benodigde middelen.

Daarnaast wil ik mijn docentbegeleider Laura Rijnja bedanken voor de zeer kritische en zinvolle begeleiding, bereikbaarheid en tips gedurende het onderzoek. Hierdoor is de kwaliteit van mijn onderzoek op het gewenste niveau gekomen. Ook mijn medebeoordelaar, Geeske Tellegen, bedankt.

Tevens wil ik textielreinigingsbedrijf Bleeklust, verpleeghuis Leythenrode te Leiderdorp en verpleeghuis Stadzicht te Rotterdam bedanken voor de gastvrijheid dat ik een dagdeel mocht observeren. Als laatste gaat mijn dank uit naar de respondenten die de tijd hebben genomen deel te nemen aan de enquête ten behoeve van het onderzoek.

Kelly Gies Broesterhuizen
Roelofarendsveen, 22 mei 2007

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	1
1 STICHTING LAURENS	3
1.1 STICHTING LAURENS	3
1.2 LAURENS REGIO CENTRUM	4
1.3 FACILITAIRE ONDERSTEUNING.....	6
2 ONDERZOEKSOPZET	7
2.1 PROBLEEMSTELLING EN SUBPROBLEEMSTELLINGEN	7
2.2 KADERS ONDERZOEK	7
2.3 THEORETISCH ONDERZOEK.....	8
2.4 EMPIRISCH ONDERZOEK	8
3 GRONDSLAGEN VAN DE TEXTIELVERZORGING	11
3.1 TEXTIELVERZORGINGSBRANCHE.....	11
3.2 LOGISTIEK.....	12
3.3 VOORRAADBEHEER	13
3.4 IN- EN UITBESTEDING	15
3.5 KWALITEIT	16
4 TEXTIELVERZORGING ANTONIUS BINNENWEG	17
4.1 BELANG TEXTIELVERZORGING	17
4.2 LINNENVERHUUR EN PLATGOED.....	17
4.3 DIENSTKLEDING	19
4.4 PERSOONSGEBONDEN GOED	20
4.5 INSTELLINGSGEBONDEN GOED	21
4.6 BESMET OF HOOG-RISICOWASGOED	22
4.7 OVERIG	22
5 FINANCIËLE SITUATIE ANTONIUS BINNENWEG.....	23
5.1 BEGROTING	23
5.2 AWBZ-FINANCIERING	23
5.3 DOORBEREKENING KOSTEN TEXTIELVERZORGING	24
5.4 HUIDIGE FINANCIËLE SITUATIE.....	25
6 ONDERZOEKSRESULTATEN.....	30
6.1 VERWACHTINGEN EN WENSEN BEWONERS	30
6.2 TEXTIELVERZORGING ANDERE VERPLEEGHUIZEN	33
6.3 ZORGTEAMMANAGERS OVER PLATGOEDGEBRUIK.....	35

6.4	OVERIGE RESULTATEN	36
7	OPLOSSINGSMOGELIJKHEDEN	37
7.1	ONTWIKKELINGEN TEXTIELVERZORGING ANTONIUS BINNENWEG.....	37
7.2	IN- EN UITBESTEDEN.....	38
	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	42
	IMPLEMENTATIEPLAN	46
	LITERATUUROPGAVE	47

Inleiding

Dit adviesrapport is geschreven voor de afdeling Service & Logistiek, onderdeel van het cluster Facilitaire Ondersteuning, binnen geriatisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam. Tevens is dit adviesrapport geschreven voor de Academie voor Facility Management aan de Haagse Hogeschool, die het adviesrapport zal beoordelen ter afsluiting van de opleiding. De resultaten van het onderzoek zijn gericht op Laurens Antonius Binnenweg. Daarnaast kunnen studenten en andere zorginstellingen dit verslag wellicht gebruiken als naslagwerk.

Onderdeel van de afdeling Service & Logistiek is de textielverzorging. Wanneer cliënten worden opgenomen in Antonius Binnenweg, wordt de mogelijkheid geboden tegen betaling het persoonsgebonden goed te laten reinigen door Antonius Binnenweg. Daarnaast verzorgt Antonius Binnenweg het reinigen van platgoed, instellingsgebonden goed en dienstkleding. Een gedeelte hiervan wordt uitbesteed aan textielreinigingsbedrijf Bleeklust te Haastrecht. Antonius Binnenweg vraagt zich af of de huidige werkwijze waarop de textielverzorging plaatsvindt wel optimaal functioneert. De volgende aandachtspunten hebben er mede voor gezorgd dat de textielverzorging eens goed uitgeplozen diende te worden:

- door de renovatie zal de beddencapaciteit teruglopen van 300 naar 178;
- de kwantitatieve afname resulteert in een kleiner beschikbaar budget;
- de was- en droogautomaten in de linnenkamer zijn afgeschreven;
- de afmeting van de linnenkamer is niet toereikend voor de uitvoering van de diverse werkzaamheden, én;
- de linnenkamer heeft een personeelsprobleem.

Het doel van het onderzoek is het uitbrengen van bruikbaar advies voor het logistieke proces van de textielverzorging en het aandragen van verbeteringen. In het eindproduct komen de mogelijkheden van in- en uitbesteden van de diverse textielsoorten aan bod. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat een situatie ontstaat die aansluit op de visie van Antonius Binnenweg, waarbij de kosten van de textielverzorging binnen het budget passen en de kwaliteit zo hoog mogelijk is.

Het onderzoek is gebaseerd op de volgende probleemstelling:

“Op welke wijze kan de integrale procesgang van de textielverzorging van geriatisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam geoptimaliseerd worden en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”

Met de *integrale procesgang* worden de logistieke processen bedoeld die behoren tot de gebruiks- en reinigingscycli van de textielverzorging. De integrale procesgang is *optimaal* bij een situatie die aansluit op de visie van Antonius Binnenweg, waarbij de kosten van de textielverzorging binnen het budget passen en de kwaliteit zo hoog mogelijk is. Met *kwaliteit* wordt hier bedoeld: minstens voldoen aan de verwachtingen van de bewoners. Met *bedrijfskundige consequenties* worden de financiële, personele en organisatorische gevolgen bedoeld.

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling, zijn een aantal subprobleemstellingen opgesteld die besproken worden in hoofdstuk 2. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van theoretisch onderzoek, inventarisaties, interviews, enquêtes en observaties.

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 wordt de Stichting Laurens beschreven. Vervolgens wordt de onderzoeksopzet weergegeven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 geeft de resultaten uit het theoretisch onderzoek weer. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de textielverzorgingsbranche, logistiek, voorraadbeheer, in- en uitbesteding en kwaliteit. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de textielverzorging van Antonius Binnenweg. De financiële situatie komt in hoofdstuk 5 aan bod. In hoofdstuk 6 worden de onderzoeksresultaten weergegeven van de enquête met de cliënten, de

observaties en interviews bij andere verpleeghuizen en de brainstormsessie met de zorgteammanagers over het platgoedgebruik. In hoofdstuk 7 worden de oplossingsmogelijkheden geschetst met de daarbij behorende bedrijfskundige consequenties. Als laatste volgen de conclusie en aanbevelingen en het implementatieplan.

1 Stichting Laurens

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de Stichting Laurens, Laurens regio Centrum en de Facilitaire Ondersteuning. De afdeling Service & Logistiek, waarvoor dit rapport geschreven is, is onderdeel van de Facilitaire Ondersteuning.

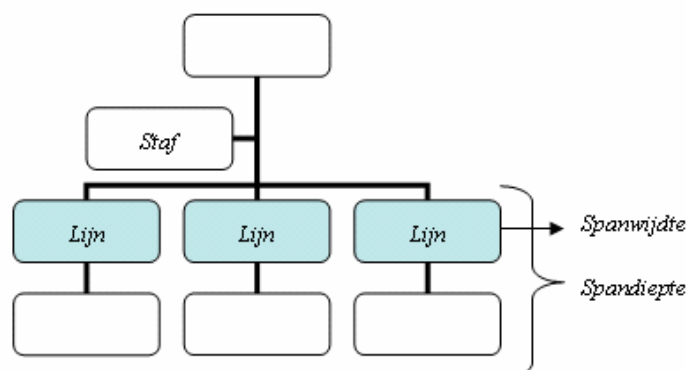
1.1 Stichting Laurens

Stichting Laurens is de grootste aanbieder van wonen, diensten en zorg in Rotterdam en Barendrecht¹. De organisatie is ontstaan in 2006 uit een fusie tussen Stichting Katholieke Verplegings- en Verzorgingsinstellingen Rotterdam (KVV) en Netwerk Zorgaanbieders Rijnmond (NZR). Samen beschikt Laurens over zes verpleeghuizen, elf woonzorgcentra en achttien woongebouwen. Met ruim 4.000 medewerkers en 1.500 vrijwilligers staat Laurens dagelijks klaar voor circa 8.000 cliënten.

Organisatiestructuur

In bijlage 1 is een organogram opgenomen van de Stichting Laurens. Een organogram geeft de hiërarchie van gezagsverhoudingen binnen een organisatie aan². De organisatiestructuur van de Stichting Laurens wordt gekenmerkt door een lijn-staforganisatie.

Aan het hoofd van de organisatie staat de Raad van Toezicht. Het Bestuur vormt de assistent-manager van de Raad van Toezicht. Dit betekent dat het Bestuur volledige bevoegdheden in de lijn heeft en is de plaatsvervanger en adviseur van de Raad van Toezicht². Het Bestuur wordt ondersteund door het Bestuurssecretariaat, de Bestuursdienst, het Service Centrum, Marketing & Communicatie en Laurens wonen. Deze afdelingen fungeren als het ware als staffunctionarissen. De Stichting Laurens wordt gekenmerkt door een platte organisatie die met weinig managementlagen te maken heeft. De Directieraad vormt de assistent-manager van het Bestuur. De Directieraad coördineert de regio's Noordwest, Zuidwest, Noordoost, Centrum, Barendrecht en Zuidoost. De Directieraad heeft een spanwijdte van zes.



Figuur 1 Organogram Lijn-staforganisatie

Zorgsector

Stichting Laurens behoort tot de zorgsector³. De zorgsector bestaat uit de volgende soorten zorg⁴:

- ziekenhuiszorg (medisch-specialistische hulp en daarmee samenhangende verpleging en verzorging van patiënten);
- eerstelijnszorg (huisartsenzorg, farmaceutische zorg, tandartsenzorg, paramedische zorg en verloskundige zorg);
- verpleging en verzorging;
- gehandicaptenzorg;
- geestelijke gezondheidszorg, én;
- genees- en hulpmiddelen.

¹ <http://www.laurens.nl>

² Thuis, P.T.H.J.: *Toegepaste organisatiekunde*. Wolters-Noordhoff Groningen, 2^{de} druk, 1999.

³ <http://www.intermediair.nl>

⁴ <http://www.rivm.nl>

De zorgsector is een sector met een grote diversiteit aan disciplines en functies, waarin bijna één miljoen mensen werkzaam zijn. Van de personen werkzaam in deze sector is 80% vrouw en het percentage deeltijdbanen is in de zorg traditioneel hoog. Een belangrijke ontwikkeling in de zorgsector is de vergrijzing van de Nederlandse samenleving. In 2006 was 14% van de bevolking 65 jaar en ouder (2,3 miljoen)⁵. In 2020 zullen dit er 3,1 miljoen zijn en de prognose voor 2040 is gesteld op 4 miljoen (23,6%). Nederland telt 345 verpleeghuizen met in totaal 66.329 bedden, waarvan 68% bezet is door vrouwelijke bewoners, en 12.200 dagbehandelingplaatsen⁶. Absoluut gezien hebben Rotterdam en Den Haag de meeste verpleeghuizen. De gemiddelde leeftijd van verpleeghuisbewoners is 82 jaar.

De zorg is een veel besproken sector en houdt de gemoederen nogal eens bezig met de personeelstekorten, ontoereikende budgetten, veranderende wet- en regelgeving, een veelheid aan geldstromen, de verdeling van subsidie en de (vermeende) afnemende kwaliteit. Wachtlijsten en capaciteitsproblemen maken dat werken in de zorg vaak gepaard gaat met werken in een omgeving met een hoge werkdruk en tegen een salaris dat vaak later ligt dan gebruikelijk is in de marktsector. Maar de zorg biedt ook veel positiefs: voldoening en betrokkenheid. Voor velen is het een dankbare taak, maar wel een die vaak gepaard gaat met forse verantwoordelijkheden.

Visie en missie

Laurens speelt een sleutelrol in het bevorderen van maatschappelijke participatie, sociale samenhang en zelfredzaamheid van ouderen binnen de eigen sociale netwerk. Laurens doet dit aan de hand van vijf belangrijke focusgebieden: maatschappelijke participatie en samenhang, vrijwilligers en mantelzorg, wonen voor ouderen, participatie jongeren en dak- en thuislozen.

De visie van Laurens luidt als volgt: “Een integraal aanbod van wonen, zorg en welzijn”⁷. Deze visie wordt vertaald in een missie:

“Laurens staat een samenleving voor ogen waarin zorg wordt gedragen voor elkaar en waarin iedereen ertoe doet, ook de kwetsbare mens. Laurens wil mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben, tot op hoge leeftijd in staat stellen om het leven betekenisvol in te richten en zelf daarover de regie te houden. Zij kunnen bij Laurens terecht voor uiteenlopende vormen van ondersteuning op het brede terrein van wonen, zorg en welzijn. Alle onderdelen van dit ondersteuningspakket worden flexibel ingezet op basis van individuele keuzes. Kenmerkend is de kleinschalige en persoonlijke aanpak binnen de eigen leefomgeving. De klanten krijgen ondersteuning van kleine teams in de wijk of in de zorginstelling. Laurens combineert professionaliteit met persoonlijke aandacht, respect en betrokkenheid – wat past bij de christelijk-sociale achtergrond en beweegredenen. Laurens dwingt zichzelf alert te zijn op wat de cliënten beweegt en wat zij nodig hebben. Laurens bedenkt en ontwikkelt nieuwe initiatieven om daar zo nauw mogelijk op aan te sluiten. En Laurens belooft alleen wat waargemaakt kan worden.”

1.2 Laurens regio Centrum

Laurens regio Centrum bestaat uit geriatrisch centrum en verpleeghuis Antonius Binnenweg en uit een aantal teams, die garant staan voor de zorg bij cliënten thuis en in de woongebouwen.

Verpleeghuiszorg omvat verblijf, verpleging, verzorging en geneeskundige behandeling door een verpleeghuisarts voor ouderen met functiestoornissen vanwege ouderdom⁸. Als revalidatie en reactivering niet mogelijk is, vindt langdurige verzorging en verpleging plaats. Er is onderscheid in zorg voor ouderen met ernstige lichamelijke aandoeningen met weinig uitzicht op herstel (somatisch) en zorg aan ouderen die lijden aan dementie (psychogeriatrisch).

⁵ <http://www.cbs.nl>

⁶ <http://www.arcares.nl>

⁷ Ondernemingsplan Laurens regio Centrum voor 2006-2008.

⁸ <http://www.rivm.nl>

Historie

Antonius Binnenweg heeft een rijke historie⁹. Op 13 juni 1866 werd aan de Nieuwe Binnenweg een begin gemaakt met de verpleging en verzorging van minderbedeelde Rotterdammers in het St. Antonius Gesticht. In 1881 en aan het begin van de 20^{ste} eeuw werd het gebouw uitgebreid. In de jaren '61 en '62 werd het oude gebouw ingrijpend gerenoveerd om aan de groeiende hoeveelheid eisen van de mensen te kunnen voldoen. De naam werd gewijzigd in 'Huize Antonius'. In 1968 trad de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten in werking waardoor Huize Antonius een Stichting werd. De naam veranderde in 'Antonius Binnenweg'.

Capaciteit

Antonius Binnenweg bestaat uit tien afdelingen: Leonardus, Lucia, Laurentius, Luduina, Marcellus, Maria, Mattheus, Martha, Donatus en Dominicus. Elke afdeling is opgedeeld in twee Small Business Units (SBU's). De beddencapaciteit van Antonius Binnenweg wordt door de renovatie teruggebracht van oorspronkelijk 300 naar uiteindelijk 178 plaatsen na de renovatie in 2008. In januari 2007 telde Antonius Binnenweg 157 bedden. Binnen Antonius Binnenweg zijn 365 personen werkzaam, oftewel 249 fulltime-equivalenten (fte's).

In Antonius Binnenweg zijn afdelingen voor kortdurende zorg, revalidatie en behandeling en er zijn woongroepen voor blijvend opgenomen cliënten. Verder geeft Antonius Binnenweg dagverzorging in de woongebouwen Emmahuis en Kerkeplaats en heeft een aanbod van activiteiten, welzijn en diensten voor ouderen onder de naam Rust Roest.

Het verzorgingsgebied bestrijkt de deelgemeenten Delfshaven, Noord, Kralingen Crooswijk en het Centrumgebied. Samen met het Leger des Heils wordt verpleeghuiszorg gegeven aan dak- en thuislozen. Antonius Binnenweg werkt nauw samen met ziekenhuizen en woningbouwcorporaties.

Strategische doelstelling

Laurens regio Centrum heeft voor de komende jaren de volgende strategische doelstelling¹⁰:

“Naar buiten brengen en uitbreiden van de expertise en deskundigheid van het verpleeghuis Antonius Binnenweg door het realiseren van de hele keten van welzijn/dienstverlening/cultuur, zorg aan huis, tijdelijke en deeltijd (dag- of nacht)voorzieningen en intramurale voorzieningen voor mensen met somatische en psychogeriatrische problematiek. Het waar mogelijk uitbreiden van deze doelgroep naar andere sectoren in de gezondheidszorg.”

Organisatiestructuur

In bijlage 2 is een organogram opgenomen van Antonius Binnenweg. Net als de organisatiestructuur van de Stichting Laurens, wordt de organisatiestructuur van Antonius Binnenweg gekenmerkt door een lijn-staforganisatie¹¹. Aan het hoofd van de organisatie staat de Directie. Om de Directie te ondersteunen en te adviseren, zijn de Communicatie & Managementassistentie en de projectleider Acquisitie & Marketing in het leven geroepen. Deze afdelingen fungeren als het ware als staffunctionaris. Antonius Binnenweg wordt gekenmerkt door een platte organisatie die met weinig managementlagen te maken heeft. De opdrachtenstroom verloopt verticaal van de Directie naar vijf clusters: Verpleging & Verzorging, Zorg & Expertise, Facilitaire Ondersteuning, Management Ondersteuning en Extramurale zorg. Deze clusters staan in lijn met elkaar. De Directie heeft een spanwijdte van vijf en een spandiepte van 26.

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van Antonius Binnenweg kan getypeerd worden aan de hand van de cultuurtypering van Hofstede (1991)¹¹. De organisatiecultuur verwijst naar de waarden, opvattingen, tradities, filosofieën, regels, helden en symbolen die organisatieleden met elkaar delen. Hofstede bekijkt de organisatiecultuur vanuit verschillende cultuurdimensies. De organisatiecultuur van Antonius Binnenweg wordt als volgt gekenmerkt:

⁹ *Verbondenheid met de mensen en de stad, De historie van Antonius*. Argus, Rotterdam. 2^{de} druk 1997.

¹⁰ Ondernemingsplan Laurens regio Centrum voor 2006-2008.

¹¹ Thuis, P.T.H.J.: *Toegepaste organisatiekunde*. Wolters-Noordhoff Groningen, 2^{de} druk, 1999.

- Een resultaatgericht cultureel karakter: voortdurend wordt gezocht naar nieuwe uitdagingen om de cliënten een aangenaam verblijf te kunnen bieden.
- Een mensgericht karakter: in het verpleeghuis wordt een huiselijke sfeer uitgestraald. Dit is vooral belangrijk voor de cliënten waarvoor Antonius Binnenweg de thuisbasis is en die waarschijnlijk de rest van hun leven hier zullen doorbrengen.
- Een karakter dat gericht is op de organisatie waar men werkt: de medewerkers zijn bereid elkaar te helpen.
- Een open houding naar de omgeving en nieuwkomers: iedereen zegt elkaar gedag en is open in de onderlinge communicatie.
- Losse controle: wel wordt regelmatig werkoverleg gehouden waarbij de medewerkers worden aangestuurd.
- Gericht op klanten: bij Antonius Binnenweg worden de cliënten behandeld zoals de medewerkers zelf ook behandeld zouden willen worden: met hart én ziel.

Samenhang cultuur met Laurens

De huisstijl van Laurens is belangrijk in de organisatiecultuur van Antonius Binnenweg. Laurens laat haar identiteit zien door middel van de huisstijl¹². Zorgzaamheid, compassie en respect voor mensen horen bij deze huisstijl. Door hier vorm aan te geven en het tastbaar te maken voor anderen, ontstaat herkenbaarheid en eenheid. Laurens wil zich altijd en overal sterk en overtuigend presenteren. Het kleurgebruik binnen Laurens valt op. Laurens Groen staat voor vriendelijk, rust en stijl. Laurens Rood is hartverwarmend. Een combinatie van deze twee kleuren brengt de goede sfeer over. De huisstijl komt onder andere terug in de dienstkleeding. Antonius Binnenweg besteedt veel zorg aan de dienstkleeding die de medewerkers dragen. Op deze manier zijn de medewerkers herkenbaar voor de cliënten en voor elkaar. Het dragen van de dienstkleeding levert tevens een bijdrage aan de representativiteit en het imago van Antonius Binnenweg¹³.

1.3 Facilitaire Ondersteuning

In bijlage 3 is een organogram opgenomen van het cluster Facilitaire Ondersteuning van Antonius Binnenweg. De Facilitaire Ondersteuning wordt net als de organisatiestructuur van de Stichting Laurens en Antonius Binnenweg gekenmerkt door een lijn-staforganisatie¹⁴. Aan het hoofd van de organisatie staat de clustermanager. De clustermanager wordt ondersteund door de afdeling Inkoop. Deze staffunctionaris is niet ondergeschikt aan de afdelingen en staat 'buiten de lijn'. De Facilitaire Ondersteuning wordt gekenmerkt door een platte organisatie die met weinig managementlagen te maken heeft. De opdrachtenstroom verloopt verticaal van de clustermanager naar de afdelingen Food & Beverage, Techniek & Systeembeheer en Service & Logistiek. De clustermanager heeft een spanwijdte van drie en een spandiepte van elf.

De afdelingen Food & Beverage, Techniek & Systeembeheer en Service & Logistiek worden gecoördineerd door verschillende personen:

- Hoofd Food & Beverage: coördineert het Restaurant, het Trefcentrum en de Centrale keuken. Bij de afdeling Food & Beverage zijn 26 medewerkers werkzaam. Dit staat gelijk aan 18,4 fte's.
- Hoofd Techniek & Systeembeheer: coördineert de Technische Dienst. Bij de afdeling Techniek & Systeembeheer zijn 5 medewerkers werkzaam. Dit staat gelijk aan 5 fte's.
- Hoofd Service & Logistiek: coördineert Schoonmaak & Transport, de Binnenmarkt, de Linnenkamer, de Servicebalie en de Beveiliging. Bij de afdeling Service & Logistiek zijn 14 medewerkers werkzaam. Dit staat gelijk aan 9,4 fte's.

¹² Intranet Laurens

¹³ Buitelaar, W. & Winters, C.: *Met outsourcing komt vuile was buiten*. Uit: Jaarboek FMM 2006.

¹⁴ Thuis, P.T.H.J.: *Toegepaste organisatiekunde*. Wolters-Noordhoff Groningen, 2^{de} druk, 1999.

2 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet weergegeven. Allereerst worden de probleemstelling en de subprobleemstellingen weergegeven. Daarna worden de kaders van het onderzoek afgebakend. Vervolgens wordt aangegeven op welke wijze de antwoorden op de subprobleemstellingen tot stand zijn gekomen.

2.1 Probleemstelling en subprobleemstellingen

Het onderzoek is gebaseerd op de volgende probleemstelling:

“Op welke wijze kan de integrale procesgang van de textielverzorging van geriatrisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam geoptimaliseerd worden en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling, zijn de volgende subprobleemstellingen opgesteld:

1. Hoe is de huidige situatie van de textielverzorging van Antonius Binnenweg, kijkend naar de integrale procesgang?
2. Hoe zijn de kosten van de textielverzorging voor Antonius Binnenweg opgebouwd en hoe worden deze doorberekend?
3. Hoe ziet de gewenste eindsituatie eruit?
4. Welke verwachtingen en wensen hebben de cliënten van Antonius Binnenweg van de textielverzorging?
5. In welke mate komt de organisatie van de textielverzorging van Antonius Binnenweg overeen met de textielverzorging van andere verpleeghuizen?
6. Welke mogelijkheden van in- en uitbesteden zijn er om de integrale procesgang van de textielverzorging te optimaliseren?
7. Welke bedrijfskundige (financiële, personele en organisatorische) consequenties brengen de mogelijkheden met zich mee?
8. Welke aanbevelingen kunnen gegeven worden om de integrale procesgang van de textielverzorging te optimaliseren?

2.2 Kaders onderzoek

De organisatie die betrokken is bij dit onderzoek is Stichting Laurens. Het onderzoek heeft alleen betrekking op de locatie Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam.

Persoonsgebonden goed, instellingsgebonden goed, platgoed en dienstkleding vormen de textielsoorten in dit onderzoek. Disposables ingezet als textielvervangend product worden in dit onderzoek als categorie buiten beschouwing gelaten.

Antonius Binnenweg besteedt het reinigen van het vuile goed, net als de andere vestigingen van Stichting Laurens, gedeeltelijk uit aan textielreinigingsbedrijf Bleeklust te Haastrecht. Omdat Stichting Laurens de totale uitbesteding van het reinigen van het vuile goed voor alle vestigingen bij één bedrijf wil blijven doen, zullen de oplossingsmogelijkheden van dit onderzoek betrekking hebben op wasserij Bleeklust.

2.3 Theoretisch onderzoek

Bij theoretisch onderzoek wordt gebruik gemaakt van bestaande informatie¹⁵. De informatiebronnen die bij dit onderzoek zijn gebruikt, kunnen worden onderverdeeld in interne en externe informatie.

De interne informatie die gehanteerd is gedurende het onderzoek, zijn:

- de begroting van Antonius Binnenweg;
- het jaarplan van Laurens 2007;
- informatie bij opname in Antonius Binnenweg;
- het contract met textielreinigingsbedrijf Bleeklust én;
- het ondernemingsplan van Laurens regio Centrum 2006-2008.

De externe informatie die gehanteerd is gedurende het onderzoek, zijn:

- Boeken en rapporten: in de bibliotheek van de Haagse Hogeschool is gezocht naar literatuur over textielverzorging. Hieruit bleek dat literatuur over de textielverzorging schaars is. Wel zijn in de bibliotheek boeken gevonden met onderwerpen als logistieke processen, het maken van een stroomschema, voorraadbeheer, in- en uitbesteding, kwaliteit, Facility Management, methoden van onderzoek en rapportage.
- Tijdschriften: in de vakbladen Textielbeheer en FMI en in het jaarboek Facility Management 2006 zijn artikelen gevonden met betrekking tot textielverzorging.
- Internet: in de 'online catalogus' van de bibliotheek van de Haagse Hogeschool zijn twee scripties aangetroffen met hetzelfde onderwerp. Ook is op Internet informatie gevonden over onder andere Stichting Laurens, de textielverzorgingsbranche, textielsoorten en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).
- Brochures: via het College voor zorgverzekeringen (CVZ) zijn brochures aangevraagd met informatie over de AWBZ.

Een overzicht van de gebruikte theorie is te vinden in de literatuurlijst¹⁶. De theorie is verwerkt in het rapport.

2.4 Empirisch onderzoek

Empirisch onderzoek kan opgesplitst worden in kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Per subprobleemstelling wordt aangegeven op welke wijze het antwoord tot stand is gekomen.

Subprobleemstelling 1

In subprobleemstelling 1 dient de huidige situatie en de integrale procesgang in beeld te worden gebracht. De methoden die hiervoor zijn gebruikt, zijn:

- Participerende observatie. In de linnenkamer is een volledige werkdag geobserveerd en de onderzoeker heeft deelgenomen aan de te onderzoeken activiteiten. De observatie was gericht op de handelingen met betrekking tot de gebruiks- en reinigingscycli van de textielverzorging. Tijdens de observatie is direct informatie vastgelegd om te voorkomen dat achteraf foutieve interpretaties werden gemaakt.
- Half gestructureerde interviews. De interviews zijn afgenomen bij de 1^{ste} medewerker van de linnenkamer en het Hoofd Verpleging & Verzorging. De interviews vonden half gestructureerd plaats zodat de basisgegevens benodigd voor het onderzoek aan bod kwamen, maar toch de mogelijkheid bestond om door te vragen. In het interview met de 1^{ste} medewerker van de linnenkamer kwamen vooral de handelingen met betrekking tot de

¹⁵ Baarda, D.B. en Goede, M.P.M. de: *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Stenfert Kroese, 2001.

¹⁶ Literatuurlijst, blz. 51

gebruiks- en reinigingscycli aan bod. Het Hoofd Verpleging & Verzorging verstrekte vooral informatie over de processen op de afdelingen.

- Bezoek aan textielreinigingsbedrijf Bleeklust. Bij Bleeklust is een dagdeel geobserveerd om te zien welke processen achtereenvolgens plaatsvinden. Een directielid van Bleeklust verzorgde een rondleiding door de wasserij en tijdens deze rondleiding zijn vragen gesteld.

Subprobleemstelling 2

In deze subprobleemstelling dient de financiële situatie in beeld te worden gebracht. Hiervoor zijn kwantitatieve gegevens verzameld. De volgende kwantitatieve gegevens zijn verzameld:

- Een week lang hebben de medewerkers van de linnenkamer de hoeveelheden wasgoed, drooggoed, reparaties en merken geturfd.
- De facturatie stoomgoed en reparaties van januari t/m maart 2007 is geanalyseerd.
- De facturatie van Bleeklust van januari 2007 is geanalyseerd.
- Het geregistreerde platgoedgebruik van 2005 is vergeleken met het verbruik in 2007. Vervolgens is het verbruik gerelateerd aan het aantal bedden dat Antonius Binnenweg op dat moment telde. De resultaten die hieruit voortvloeiden gaven aanleiding tot een brainstormsessie met drie zorgteammanagers over het platgoedgebruik op de afdelingen.
- Personeelskosten.
- De omvang van de afname van de textielverzorgingspakketten door de bewoners.

Subprobleemstelling 3

Om de gewenste eindsituatie te kunnen beschrijven, is een individueel interview gehouden met het Hoofd Service & Logistiek. Dit interview vond half gestructureerd plaats en elementen als visie, processen, financieel inzicht, verwachtingen en wensen van de bewoners, opzet andere verpleeghuizen, mogelijkheden van in- en uitbesteden, bedrijfskundige consequenties, prioriteiten, kwaliteit en begroting zijn aan bod gekomen.

Subprobleemstelling 4

Om de verwachtingen en wensen van de bewoners vast te kunnen stellen, zijn bij tien bewoners van Antonius Binnenweg mondelinge enquêtes afgenomen. Op deze manier bestond voor de bewoners de mogelijkheid om antwoorden toe te lichten en voor de afnemer de mogelijkheid om door te vragen. De steekproefgrootte is bepaald aan de hand van de steekproefcalculator van Raosoft, Inc¹⁷. Hieruit is naar voren gekomen dat de vereiste steekproefgrootte 10 is¹⁸. De vragen van de enquête zijn opgesteld aan de hand van de Servqual-methode. Servqual is een model voor het meten van kwaliteit van diensten (Zeithaml, Parasuraman en Berry, 1988)¹⁹. Tijdens de enquêtes is gevraagd naar de kwaliteit van de kledingverzorging. Onderwerpen die aan bod kwamen, zijn de redenen voor het gebruik van de waspakketten, de geur van de kleding na het reinigen, de afwerking van de kleding, de doorlooptijd van de kleding, de gehanteerde prijzen, het personeel en in- en uitbesteden.

Subprobleemstelling 5

In subprobleemstelling 5 dient de textielverzorging van Antonius Binnenweg vergeleken te worden met de textielverzorging van andere verpleeghuizen. Dit is onderzocht door middel van het brengen van een bezoek aan verpleeghuis Leythenrode te Leiderdorp en verpleeghuis Laurens Stadzicht te Rotterdam. Tijdens deze visitaties werd een rondleiding verzorgd waarbij vragen gesteld konden worden. Vervolgens vond een half gestructureerd interview plaats, zodat de mogelijkheid tot doorvragen bestond.

Subprobleemstelling 6

In subprobleemstelling 6 komen de verschillende mogelijkheden van het in- en uitbesteden van

¹⁷ <http://www.journalinks.be/steekproef/>

¹⁸ Bijlage 14 Bepalen steekproefgrootte

¹⁹ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: *Facility management*. Samsom, Alphen aan den Rijn/Diegem, 2001.

textielsoorten aan bod. Deze mogelijkheden zijn onderzocht in de verpleeghuizen die bij subprobleemstelling 5 zijn genoemd. Gekozen is voor deze verpleeghuizen, omdat Leythenrode vrijwel alles uitbesteedt en Stadzicht verzorgt alles in eigen beheer. Deze twee concepten zijn totaal verschillend in vergelijking met de werkwijze van Antonius Binnenweg. Op deze manier werd inzicht verkregen in de verschillende uitbestedingsmogelijkheden.

Subprobleemstelling 7

Eerder dit hoofdstuk is beschreven dat de oplossingsmogelijkheden van het (gedeeltelijk) uitbesteden van de textielverzorging van Antonius Binnenweg betrekking hebben op wasserij Bleeklust. Gedurende het onderzoek hebben verschillende ontwikkelingen invloed hierop gehad. Deze ontwikkelingen worden in hoofdstuk 7 beschreven. Op basis van deze ontwikkelingen zijn de financiële consequenties van de uitbestedingsmogelijkheden geformuleerd. De overige bedrijfskundige consequenties zijn geformuleerd door middel van alle verkregen informatie.

Subprobleemstelling 8

Bij het opstellen van de aanbevelingen om de integrale procesgang van de textielverzorging te optimaliseren, is alle verkregen informatie gebruikt.

De genoemde onderzoeksmethoden zullen later in het onderzoek nader worden toegelicht.

3 Grondslagen van de textielverzorging

De textielverzorging heeft gedurende de eeuwen van de menselijke ontwikkeling veranderingen ondergaan. Van totaal niks reinigen naar de eerste wasbeurten in beken en rivieren naar het volautomatische wasproces van nu. Het wasproces is slechts een klein deel van de totale gebruiks- en reinigingscycli van de textielverzorging. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de textielverzorgingsbranche, logistiek, voorraadbeheer, in- en uitbesteding en kwaliteit.

3.1 Textielverzorgingsbranche

Textiel is afgeleid van het Latijnse woord ‘textilis’, wat geweven of gevlochten betekent²⁰. Onder textiel verstaat men stoffen die worden gemaakt uitgaande van vezels. Textielvezels kunnen onderverdeeld worden in natuurlijke vezels (gevormd in de natuur), halfsynthetische vezels (gemaakt van grondstoffen die in de natuur voorkomen) en synthetische vezels (bereid uit chemicaliën, meestal uit grondstoffen van de aardolie-industrie).

De textielverzorgingsbranche bestaat uit de textiel-, kleding- en lederindustrie en wasserijen en linnenverhuur.

Ontwikkeling textiel-, kleding- en lederindustrie

De textiel-, kleding- en lederindustrie omvat een breed scala van bedrijven, welke zich bezighouden met de vervaardiging, bewerking of verwerking van garens, textiele stoffen of leer²¹. Binnen de textielindustrie zijn de productie van technisch textiel (halfproducten of textiele componenten), kledingtextiel en interieurtextiel (gordijn en meubelstoffen, raambekleding, tapijt) belangrijke activiteiten.

Ooit was de textiel-, kleding- en lederindustrie een grote bedrijfstak in Nederland. In Twente bestond bijvoorbeeld een belangrijke concentratie van textielbedrijven, waarin veel mensen hun bestaan vonden. In de naoorlogse decennia heeft de branche echter aan betekenis ingeboet. Veel bedrijven zijn verdwenen. Ook in de afgelopen 10 jaar zijn de aantallen bedrijven die actief zijn in de textiel-, kleding- en lederindustrie verder teruggelopen. De oorzaak ligt in het feit dat zowel in de kledingindustrie als in de lederindustrie het aantal bedrijven met 10 of meer werknemers in deze periode sterk afnam. In de textielindustrie bleef het aandeel van de grotere bedrijven sinds 1993 constant. In 2002 had één op de vier bedrijven in de textielindustrie 10 of meer werknemers. In de lederindustrie had één op de acht bedrijven 10 of meer werknemers in 2002. In 1993 was dit nog één op de vier. Voor de kledingindustrie bedroeg de verhouding in 2002 slechts één op de zestien bedrijven, terwijl dit in 1993 nog één op de elf was.

De textiel-, kleding- en lederindustrie kenmerkt zich door een laag investeringsniveau in vergelijking met de industrie als geheel.

In de jaren dertig zijn normen voor textiel vastgelegd onder leiding van de Nationale ziekenhuisraad²². Deze normen zijn ondergebracht in de NEN 750. In een tabel van de NEN 750 zijn een reeks kenmerkende eigenschappen vastgelegd. De tabel heeft voornamelijk betrekking op platgoed. De NEN 750 is door de wasindustrie aangepast tot het aanbevolen textielpakket Gezondheidszorg, behorende bij de Certex Norm 2.1.7.4.

Ontwikkeling wasserijen en linnenverhuur

De branche ‘wasserijen en linnenverhuur’ behoort tot de sector persoonlijke dienstverlening. Deze branche omvat bedrijfskledingverhuur en –wasserijen, bontwasserijen, linnenverhuur, mangelinrichtingen en het reinigen van kleding en textiel²³. Nederland telde in januari 2007 381

²⁰ Groot, H. v.d.: *Textielreiniging*. Schuyt & Co CV, Haarlem, 1986.

²¹ <http://www.cbs.nl>

²² Zwart, A. de: *Zakboek Facility Management*. Reed Business Information, 2^{de} druk.

²³ <http://www.kvk.nl>

wasserijen en linnenverhuurbedrijven²⁴. Ruim 90% van de totale omzet in Nederland aan linnenverhuur en wasserijdiensten wordt gerealiseerd door ondernemingen die lid zijn van de Federatie Textielbeheer Nederland (FTN). De FTN is het overkoepelende orgaan van de brancheverenigingen in de textielverzorgingsbranche in Nederland²⁵. Kernactiviteiten van de textielverzorgingssector zijn het ontwikkelen, verhuren, leasen, onderhouden en reinigen van textiel voor professionele toepassingen.

In de eerste helft van de 20^{ste} eeuw heeft de wasserij voornamelijk het textiel verzorgd van de welgestelde gezinnen. Na de Tweede Wereldoorlog is dat beeld totaal veranderd. De synthetische wasmiddelen en de volautomatische wasmachines hebben het voor de thuissituatie gemakkelijker gemaakt. De wasserij moest haar bakens verzetten. Geholpen door de industrialisering en de ontwikkeling van efficiënt werkende machines ging 'de wasbaas' van vroeger de markt op om nieuwe klanten te werven. Vooral zorginstellingen waren graag bereid de behandeling van het aanbod van vuil textiel uit handen te geven, mits men de garantie kreeg van een uitstekende kwaliteit, een goede service en punctuele levering.

Nieuwste ontwikkelingen textielverzorgingsbranche

De branche 'wasserijen en linnenverhuur' vervult een voorbeeldfunctie op het gebied van milieuvriendelijk produceren²⁶. Naast verdere verbeteringen binnen het primaire wasserijproces, is de branche op zoek naar de mogelijkheid om het hergebruik van textiel te bevorderen en de logistiek te optimaliseren.

Elk modern textielverzorgingsbedrijf maakt gebruik van de diensten van het Instituut voor Reinigingstechnieken TNO. TNO maakt wetenschappelijke kennis toepasbaar om het innovatief vermogen van bedrijfsleven en overheid te versterken. Regionale consultants bezoeken regelmatig wasserijen. Zij letten op de beheersing van het wasproces en op de afwerking van de gereinigde textielgoederen. Wasserijen blijven op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen door regelmatig verschijnende publicaties.

In de textielverzorgingsbranche spelen de WIP-richtlijnen en de Certex een grote rol.

De Werkgroep Infectiepreventie (WIP) stelt de microbiologische veiligheid van linnengoed in zorginstellingen voorop²⁸. WIP-richtlijnen zijn gericht op de totale gebruiks- en reinigingscycli van platgoed, instellingsgebonden goed, persoonsgebonden goed en dienstkleding in een zorginstelling. Deze richtlijnen zijn vastgelegd in het handboek voor het certificatieschema Certex. Certex is het op ISO gebaseerde kwaliteitsprogramma, waarin de normen zijn vastgelegd voor de dienstverlening van wasserijen aan de gezondheidszorg. Deze normen zijn door een college van deskundigen uit de zorgsector en de textielverzorging vastgesteld en worden voortdurend geactualiseerd. Zij vormen een garantie voor de juiste kwaliteit van de textielverzorging. Wanneer textiel binnen de zorginstelling in eigen beheer wordt gereinigd, moet ook aan de eisen uit het Certex handboek worden voldaan.

In de WIP-richtlijnen wordt echter geen aandacht gegeven aan de gescheiden inzameling van (mogelijk) met *cytostatica* besmet linnengoed. Het in contact komen van linnengoed met cytostatica is namelijk geen infectierisico, maar een arbeidsrisico in het kader van de arbowet²⁹.

3.2 Logistiek

Logistiek speelt een belangrijke rol in de textielverzorging. Logistiek omvat de organisatie, de planning, de besturing en de uitvoering van de goederenstroom vanaf de ontwikkeling en inkoop, via productie en distributie naar de eindafnemer met als doel om tegen lage kosten en kapitaalgebruik te voldoen aan de behoeften van de markt³⁰.

²⁴ <http://www.goudengids.nl>

²⁵ <http://www.ftn-nl.com>

²⁶ *Wasserij milieuvriendelijker dan thuiswassen*. Textielbeheer, juni 2005.

²⁷ <http://www.tno.nl>

²⁸ *Herziening WIP-richtlijnen voor linnengoed afgerond*. Uit: Textielbeheer, 2007.3.

²⁹ *Veilige omgang cytostaticawasgoed*. Uit: Textielbeheer, 2007.3.

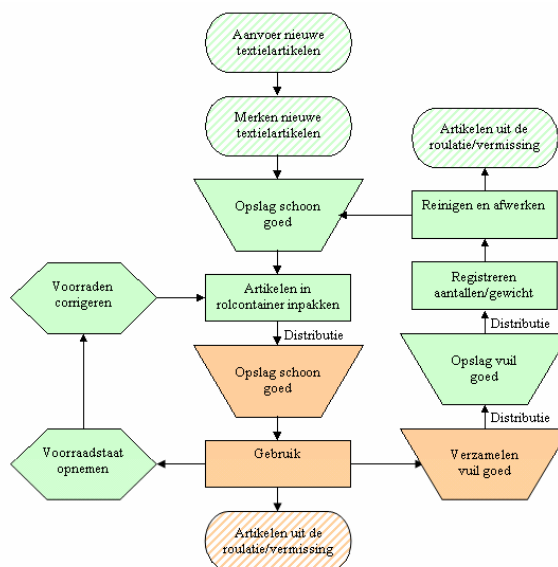
³⁰ Visser, H.M. en Goor, A.R.: *Werken met logistiek*. Wolters-Noordhoff BV Groningen, 2000.

Deze definitie van logistiek is toepasbaar op de textielverzorging. De textiellogistiek omvat de organisatie, de planning, de besturing en de uitvoering van de goederenstroom vanaf de ontwikkeling en aanschaf van de textielartikelen, via gebruik, reiniging en distributie naar de wasserij met als doel om tegen lage kosten en kapitaalgebruik te voldoen aan de verwachtingen van de cliënten³⁰. Daarnaast dient de textiellogistiek te gebeuren met de juiste textielsoorten, de juiste mensen en de juiste informatie op de juiste tijd, op de juiste plaats en in de juiste hoeveelheid³¹. Iedere dag hebben de cliënten immers schone textielartikelen nodig.

De textiellogistiek is een volledig gesloten systeem. Dit betekent dat de textielartikelen gedurende het gebruik, de reiniging en de distributie naar de wasserij niet verdwijnen uit de cyclus.

Textielartikelen zijn gebruiksgoederen en geen verbruiksgoederen.

Gebruiksgoederen gaan meer dan één keer mee. Daardoor spelen slijtage en onderhoud bij deze goederen een belangrijke rol. Wasserijen houden standaard een percentage vermissing aan bij linnenverhuur³². Dit bedraagt op standaardartikelen ongeveer 8%. Dit percentage artikelen verdwijnt uit de omloop. Artikelen verdwijnen te goeder trouw, maar ook doordat medewerkers, bezoekers en cliënten artikelen meenemen.



Model 1 De textiellogistiek is een gesloten systeem

Productiebedrijven leveren de orders meestal niet binnen 24 uur af. Vaak liggen de doorlooptijden hier ruim boven. Hierin bestaat een heel sterke variatie. De doorlooptijd groeit naarmate de klant meer specifieke aanpassingen aan het product wenst. Immers een textielartikel dat chemisch gereinigd moet worden, vergt meer handelingen dan een textielartikel dat via de gebruikelijke methode gereinigd dient te worden. Daarnaast heeft men een grens aan levercapaciteit. In de meeste gevallen is in een productiebedrijf een uitgebreide planning nodig.

Logistieke systemen zijn vaak complex, omdat goederen-, informatie- en patiëntenstromen kriskras door de organisatie lopen. Daarnaast hebben personeel, milieuwetgeving, vakantiedagen en ziekteverzuim invloed op logistieke systemen. Om logistieke systemen in kaart te kunnen brengen, kan gebruik gemaakt worden van modellen. Een model is een afspiegeling van de werkelijkheid met een beperkt aantal elementen en relaties³¹.

Bij logistiek staat zo klantgericht mogelijk werken voorop. Klanten brengen immers de goederenstroom op gang en uiteindelijk genereert de goederenstroom de geldstroom naar de organisatie. Het behouden van een bestaande klant is dan ook belangrijk voor het voortbestaan van de organisatie. De succesvolle invoering van logistiek leidt tot optimale kansen ten dienste van het primaire proces.

3.3 Voorraadbeheer

Een voorraad is 'de in kwantitatieve of financiële termen uitgedrukte hoeveelheid goederen in een bepaald traject, bijvoorbeeld in de pijplijn (goederen zijn onderweg tussen twee ondernemingen), in het veem (een onderneming die opslag verzorgt in pakhuizen) of magazijn, in ontvangst, in

³¹ Englebregt, A.J.J.: *Logistiek management in dienstverlening*. Uitgeverij LEMMA BV, Utrecht, 1999.

³² Zwart, A. de: *Zakboek Facility Management*. Reed Business Information, 2^{de} druk.

productie³³.

Voorraadbeheer is 'het beheren en beheersen van voorraden'³⁴. Voorraden zorgen ervoor dat procesdelen van elkaar kunnen worden losgekoppeld en daardoor onafhankelijker van elkaar kunnen werken.

Voorraden ontstaan meestal op een punt waar aanvoer en afvoer niet met elkaar overeenstemmen. De voorraadhoogte (de hoeveelheid stuks die men in voorraad heeft) is een tijdgebonden gegeven. Het verloop kan per product zeer sterk verschillen. Voorraden leggen beslag op de geldstroom in de onderneming. Dit kan variëren van de kosten voor het bestellen en voorraadkosten tot kosten door neen-verkopen. Daarom is voorraadbeheer binnen organisaties een belangrijk gegeven.

De belangrijkste reden waarom gebruik wordt gemaakt van voorraden is het opvangen van fluctuaties en schokken³⁴. Een buffer is ook nodig als ontkoppeling als twee achter elkaar liggende afdelingen in een proces werken met een verschillende snelheid. Binnen de textielverzorging zorgen voorraden dat er altijd schoon textiel in de organisatie aanwezig is. Twee soorten voorraden zijn³⁵:

- Werkvoorraden: Deze voorraden vangen schommelingen in het gebruik op en maken de dagelijkse verschoningen mogelijk. Hierbij wordt rekening gehouden met de regelmatige en de niet-geplande verschoningen.
- Reservevoorraden: Deze voorraden worden gebruikt om grotere incidenten op te vangen. De reservevoorraden worden gebruikt als blijkt dat de werkelijke vraag de voorspelde vraag in een bepaalde mate overschrijdt.

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

- Weekverbruik (W): het aantal artikelen dat per week gebruikt wordt.
- Transportfrequentie (T): het aantal malen dat het vuile textiel wordt weggebracht en het schone wordt aangeleverd.
- Verschoningsgrootte (V): de hoeveelheid artikelen die per keer wordt verschoond.

Voor het berekenen van de insteek kan de volgende formule gebruikt worden³⁵:

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

Twee systemen die gebruikt kunnen worden bij de bevoorrading van textiel zijn³⁶:

- Het schone-retourensysteem: Hierbij wordt het schone textiel aangeleverd op een afdeling en tegelijkertijd wordt het restant niet gebruikte artikelen geretourneerd naar de linnenkamer. De restanten worden samengevoegd en daarna weer uitgezet op de afdelingen. Dit is een eenvoudig systeem, maar ziektekiemen kunnen gemakkelijk via het textiel verspreid worden. Tevens is het niet efficiënt; er wordt schoon platgoed gebracht, maar tegelijkertijd wordt het schone goed van de vorige levering retour genomen.
- Het topping-upsysteem: Hierbij blijft het restant niet gebruikt textiel op de afdelingen aanwezig. Het restant wordt geteld. Bij de levering wordt het restant niet gebruikt textiel op de nieuwe hoeveelheid textiel geplaatst. De leeggemaakte containers van de vorige levering worden gebruikt

³³ Visser, H.M. en Goor, A.R.: *Werken met logistiek*. Wolters-Noordhoff BV Groningen, 2000.

³⁴ Englbregt, A.J.J.: *Logistiek management in dienstverlening*. Uitgeverij LEMMA BV, Utrecht, 1999.

³⁵ Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: *Automatisering en de logistiek van textielbeheer*. Stenfert Kroese BV, 1989.

³⁶ Oosten, S.: *Textielverzorging uitgeplozen*. Den Hoorn, 2004.

voor het transport van het vuile platgoed. Bij dit systeem worden normvoorraden vastgesteld. Bij de volgende levering wordt de nog aanwezige voorraad van de vastgestelde maximumvoorraad afgehaald. Dit systeem brengt extra telwerk met zich mee, maar het geeft wel een goed beeld van het gebruik. Daarnaast is deze methode efficiënter dan het schone-retourensysteem.

3.4 In- en uitbesteding

Onder uitbesteding wordt verstaan³⁷: het laten uitvoeren van activiteiten door een andere organisatie, bijvoorbeeld door het overdragen van activiteiten of door het inhuren van externe deskundigen voor specifieke projecten/activiteiten. Het werken met tijdelijke (uitzend)krachten of vormen van co-makership worden niet tot uitbesteding gerekend.

Uitbesteden is een trend die wereldwijd plaatsvindt. Ingegeven door het streven naar een grotere flexibiliteit, en gefaciliteerd door de technologische mogelijkheden om activiteiten op afstand te besturen en te controleren, zijn organisaties vanaf de jaren '90 in toenemende mate activiteiten en bedrijfsprocessen gaan uitbesteden aan derden. De beslissing om tot uitbesteden over te gaan is veelal strategisch van aard. Noodzakelijke uitbestedingsredenen zijn³⁸:

- Capaciteitsproblemen;
- Gebrek aan investeringsruimte;
- Niet aanwezig specialisme.

Er kunnen ook niet direct noodzakelijke redenen zijn waarom tot uitbesteding van activiteiten en bedrijfsprocessen wordt overgegaan. Motieven om tot uitbesteding over te gaan, zijn^{39 40}:

- Concentratie op de kerncompetenties;
- Het verwerven van kennis;
- Kostenbesparing;
- Het verkrijgen van andere vormen van flexibiliteit;
- Het beperken van risico's;
- Kwaliteits- en/of serviceverbetering.

Naast deze voordelen kleven er ook risico's en nadelen aan uitbesteding³⁹:

- De (potentiële) onomkeerbaarheid van het besluit;
- Het verlies van multifunctionele vaardigheden;
- Weglekken van kennis;
- Te grote afhankelijkheid van de toeleverancier.

Bij het uitbesteden van activiteiten en bedrijfsprocessen geeft de organisatie richting aan de eisen die bij de uitbesteding in het bijzonder een rol spelen, in termen van flexibiliteit, efficiency en vernieuwing. De opdrachtgevers mogen van leveranciers verwachten dat zij zich waar nodig verdiepen in relevante aspecten als de missie en de doelen van de organisatie en de concrete behoeften ten aanzien van de uit te besteden activiteiten.

Er kunnen verschillende vormen van uitbesteden worden onderscheiden, met verschillende planningstermijnen en verschillende strategische implicaties. In de textielverzorging kan worden overgegaan tot het uitbesteden van bepaalde textielsoorten.

³⁷ Aarts, A.A.G.: *Trends in uitbesteding*. Moret Ernst & Young, Utrecht, 1995.

³⁸ Dodde, R.L.M. e.a.: *Uitbesteden*. Kluwer, 1998.

³⁹ Wit, B., Mol, M. en Drunen, E.: *Uitbesteden en toeleveren. Motieven, trends en effecten*. Uitgeverij Lemma BV. Utrecht, 1998.

⁴⁰ Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: *Facility management*. Samsom, Alphen aan den Rijn/Diegem, 2001.

3.5 Kwaliteit

Integrale kwaliteitszorg als aandachtsgebied ontstond toen na de Tweede Wereldoorlog de massaproductie echt goed op gang kwam⁴¹. Deze massaproductie maakte standaardisatie van processen en beheersing en verbetering van kwaliteit noodzakelijk. In de jaren zeventig en tachtig deed het consumentisme zijn intrede: consumenten maken in toenemende mate zelf uit van welke producten of diensten ze wel of niet gebruikmaken. Dit noodzaakte tot meer aandacht en instrumenten voor kwaliteitsverbetering in de dienstverlening en aandacht voor de beleving van klanten. Ook de overheid dwingt tot kwaliteitsverbetering. Facilitaire organisaties die gezond willen blijven en zich willen blijven handhaven zullen zich een weg moeten banen om producten, diensten en werkprocessen voortdurend te evalueren en af te stemmen op de behoeften en wensen van klanten.

Bij de definitie van 'kwaliteit' staat de klant centraal: Blijven voldoen aan of overtreffen van de redelijke verwachting van de klant⁴¹. Deze definitie gaat uit van een helder omliggende eenduidige klant. Dit is in de praktijk echter heel wat complexer. Een facilitaire organisatie kan namelijk met meerdere directe klanten en belanghebbenden te maken hebben. Deze belanghebbenden zullen ook nog verschillende behoeften en wensen hebben die in strijd met elkaar kunnen zijn. Deze definitie komt in het meest in de buurt van de gebruikersgerichte invalshoek (Juran, 1988)⁴². Hierbij is kwaliteit het vermogen te voorzien in de behoeften van de gebruiker. Tevens komt in dit onderzoek de waardegerichte invalshoek (Feigenbaum, 1983)⁴² van kwaliteit naar voren. Bij de waardegerichte invalshoek wordt kwaliteit beschouwd in relatie tot de prijs.

Eerder dit hoofdstuk kwam naar voren dat de klant zorgt voor het op gang houden van de geldstroom. Het behouden van een bestaande klant is dan ook belangrijk voor het voortbestaan van de organisatie. Daarom dienen producten en diensten, waaronder de textielverzorging binnen instellingen, op de wensen van de klanten te worden aangepast, te meer daar in steeds meer organisaties de verplichte winkelnering wordt afgeschaft en organisatieonderdelen facilitaire diensten van buiten de eigen organisatie kunnen betrekken.

⁴¹ Ytsma, W.: De vele gezichten van Facility Management. Kluwer BV, Alphen aan den Rijn, 2002.

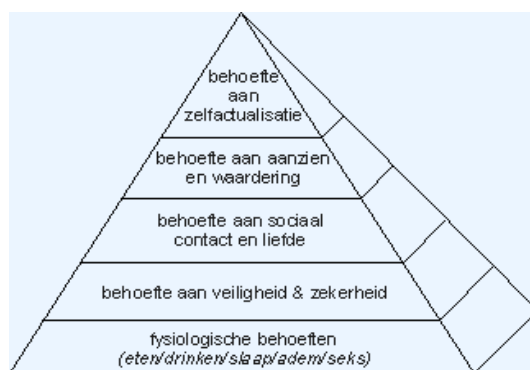
⁴² Bij, H. van der e.a.: *Kwaliteitsmanagement in beweging*. Kluwer, Deventer. 2^{de} druk, 2004.

4 Textielverzorging Antonius Binnenweg

Binnen Antonius Binnenweg worden verschillende textielsoorten onderscheiden. In dit hoofdstuk wordt per textielsoort uitgebreid stilgestaan bij het logistieke proces dat textiel in verpleeghuis Antonius Binnenweg ondergaat.

4.1 Belang textielverzorging

De textielverzorging heeft een redelijk groot belang voor het primaire proces van Antonius Binnenweg. Antonius Binnenweg is een verpleeghuis met drie sterren waar kwaliteit van groot belang is⁴³. Om kwaliteit te kunnen leveren, hebben bewoners onder andere (dagelijks) schoon linnengoed nodig en de kleding dient regelmatig gereinigd te worden. Bewoners van verpleeghuizen hechten zeer veel waarde aan de verzorging van de kleding⁴⁴. Dit geldt ook voor de bewoners van Antonius Binnenweg. Dit wordt verduidelijkt door de behoeftehiërarchie van Maslow⁴⁵. Deze hiërarchie komt er in het kort op neer dat ieder mens een bepaalde behoefteopbouw doorloopt: men voldoet eerst aan de basisbehoeften, voordat men aan luxere en minder noodzakelijke behoeften kan voldoen (Behoeftenhiërarchie, Maslow, 1954). Kleding behoort, met oog op de klimatologische omstandigheden, tot de fysiologische behoeften. In verband met de financiële en emotionele waarde die de cliënten aan de kleding hechten, is kwalitatief goed onderhoud belangrijk.



Figuur 2 Behoeftenhiërarchie, Maslow, 1954

De textielverzorging is een vrije dienst⁴⁶. Wanneer cliënten worden opgenomen in Antonius Binnenweg, wordt de mogelijkheid geboden tegen betaling het persoonsgebonden goed te laten reinigen door Antonius Binnenweg. Bij deze service speelt de identificatie van kledingstukken een belangrijke rol, met alle eisen van dien aan de logistiek⁴⁴.

4.2 Linnenverhuur en platgoed

Linnenverhuur maakt het mogelijk om op ieder moment in de cyclus over voldoende textiel van een goede kwaliteit te beschikken. Antonius Binnenweg huurt het linnen bij textielreinigingsbedrijf Bleeklust. Het voordeel van het huren van linnen is dat het huren en reinigen van standaardtextiel goedkoper is dan het zelf aanschaffen en laten reinigen van platgoed⁴⁷. Het huurlinnenpakket bestaat uit lakens, steeklakens, slopen, badhanddoeken, servetten, theedoeken, podoeken, washandjes, sopdoeken en tafellakens in twee maten. De linnenverhuurservice omvat de aanschaf, reparatie, bewassing, opmaken en vervoer van de voor Antonius Binnenweg benodigde linnengoederen. Linnengoed wordt ook wel platgoed genoemd. Gedurende dit onderzoek zal de term platgoed gebruikt worden.

⁴³ Persbericht Laurens Antonius Binnenweg: 3 sterren voor Laurens Antonius Binnenweg.

⁴⁴ *Bewonerswas is héél persoonlijk*. Uit: Textielbeheer. Speciale uitgave 2004.

⁴⁵ <http://www.goodadvicebooks.nl/artikelen/elementairebehoeften.html>

⁴⁶ Krimpen, J. van.: *Facility Management in perspectief*. Kluwer, Alphen aan den Rijn, 2003.

⁴⁷ Zwart, A. de: *Zakboek Facility Management*. Reed Business Information, 2^{de} druk.

Voorraadbeheer

Het platgoedpakket wordt bij Antonius Binnenweg per afdeling geleverd volgens uitleveringsnormen, die in onderling overleg zijn vastgesteld. Deze normen geven aan hoeveel schoon platgoed dagelijks per artikel beschikbaar dient te zijn. De wasserij draagt zorg voor het leveren van de gevraagde hoeveelheid artikelen volgens de normlijsten. Elke afdeling van Antonius Binnenweg is voorzien van twee linnenbergingen, waar het schone platgoed opgeslagen wordt. Dit zijn de zogenoemde werkvoorraden. Deze voorraden worden door Bleeklust aangevuld volgens het topping-up voorraadbeheersysteem. Wekelijks wordt de voorraadstaat opgenomen. Vervolgens wordt deze voorraad op de nieuwe levering in mindering gebracht. Op deze manier wordt de voorraad wekelijks gecorrigeerd tot de afgesproken aantallen. Naast de genoemde werkvoorraden maakt Antonius Binnenweg gebruik van een reservevoorraad in de linnenkamer.

Managementinformatie

Om inzicht te krijgen in het gebruik van Antonius Binnenweg en het gebruik van de afzonderlijke afdelingen, is managementinformatie onontbeerlijk. Textiel is een van de grotere facilitaire kostensoorten en onnodige kosten dienen te worden vermeden. Voor het verstrekken van managementinformatie maakt Bleeklust gebruik van een verbruikregistratiesysteem. Aan de hand van dit systeem kunnen allerhande door Antonius Binnenweg gewenste gegevens door de wasserij verstrekt worden.

Afvoer van vuil textiel

Het vuile platgoed wordt in groene plastic zakken in een rolcontainer op de afdelingen van Antonius Binnenweg verzameld. Het vuile platgoed wordt dagelijks getransporteerd door Bleeklust naar de wasserij.

Bleeklust

Bleeklust is een middelgroot textielreinigingsbedrijf en bestaat meer dan 100 jaar. Dit bedrijf is voornamelijk werkzaam in de regio's Rotterdam en Gouda. Bleeklust reinigt vooral textiel van verpleeg- en verzorgingshuizen, maar ook bedrijfskleding uit de industrie. Bij Bleeklust werken 15 medewerkers fulltime en 10 medewerkers parttime. Dit komt neer op 20 fte's. Bij Bleeklust wordt vijf dagen per week gewerkt en per week wordt gemiddeld tussen 22.000 en 23.000 kg textiel gereinigd. 70% van de opbrengsten van Bleeklust bestaat uit linnenverhuur. Om de kwaliteit van het persoonsgebonden goed zoveel mogelijk te kunnen behouden, geeft Bleeklust een aantal adviezen voor de aanschaf van de kleding voor bewoners van instellingen.

Reinigingscyclus Bleeklust

De activiteiten die plaatsvinden bij Bleeklust zijn onder te verdelen in 14 stappen⁴⁸:

1. Aanvoer van het vuile wasgoed, verpakt in verschillend gekleurde zakken;
2. Opslag van het vuile wasgoed;
3. Sorteren van het vuile wasgoed voor de verschillende behandelingen;
4. Wasgoed in hangbaan of op transportband klaar voor "afroep";
5. Reinigen in verschillende wasautomaten en processen. Het verloop van het proces is als volgt: weekfase – sop – spoelen – bleken – spoelen – neutraliseren;
6. Ontwateringpers of centrifuge;
7. Shaker waarin het wasgoed wordt losgemaakt;
8. Mangelen, vouwen en stapelen van lakens;
9. Mangelen, vouwen en stapelen van doeken;
10. Afwerken van polyester/katoenen kleding;
11. Persen van kleding, zoals overhemden of nachtgoed;
12. Drogen en vouwen van ondergoed en badstof;
13. Opslag van gebruiksklaar gesorteerd wasgoed, in gereinigde containers;

⁴⁸ Bijlage 8 Bezoek Bleeklust

14. Vervoer naar de klant.

Distributie en transport van schoon platgoed

De distributie van schoon platgoed vindt plaats door Bleeklust. De artikelen worden direct uit voorraad aan de hand van vullijsten in een rolcontainer per afdeling ingepakt. De container wordt van een hoes voorzien en door Bleeklust naar Antonius Binnenweg getransporteerd. Schoon platgoed wordt elke ochtend door Bleeklust op een rolcontainer afgeleverd bij Antonius Binnenweg. Deze rolcontainers zijn eigendom van de wasserij. De chauffeur van Bleeklust levert het schone goed af tot op de afdelingen. In het kader van efficiency en hygiëne wordt schoon platgoed door de zorgmedewerkers in de linnenbergingen geplaatst.

4.3 Dienstkleding

Dienstkleding is bedoeld om de eigen kleding tijdens het uitoefenen van een functie te beschermen⁴⁹. Tevens dient het als middel om de gewenste hygiëne in acht te nemen en geeft het de nodige herkenbaarheid. Antonius Binnenweg hecht waarde aan representatieve dienstkleding en de bijdrage die het levert aan het imago⁵⁰.

Soorten dienstkleding

De dienstkleding is in eigendom van Antonius Binnenweg. Over het algemeen is de basiskleur van de dienstkleding wit, niet alleen uit hygiënisch oogpunt, maar ook omdat men gemiddeld tussen de 3 en 5 jaar met deze kleding doet en kleuren dan al snel gaan vervelen. In de onderstaande tabel is te zien welke medewerkers welk soort dienstkleding dragen.

Medewerkers	Soort dienstkleding
Zorg	Schorten, witte broeken en polo's
Food & Beverage	Witte koksbroeken en grijze blouses
Techniek & Systeembeheer	Blauwe blouses
Service & Logistiek	T-shirts, overhemden, blouses, colbert

Tabel 1 Dienstkleding

Voorheen werd dienstkleding van Antonius Binnenweg om de drie jaar vervangen. In verband met bezuinigingen wordt de dienstkleding pas vervangen indien het echt nodig is.

Uitgifte van de kleding

De dienstkleding van Antonius Binnenweg wordt persoonsgebonden uitgegeven. De dienstkleding wordt in de linnenkamer gemerkt. Het voordeel van persoonsgebonden uitgeven is de emotie dat kleding door dezelfde medewerker gedragen wordt. De kleding wordt gevouwen uitgegeven. De medewerkers van de linnenkamer zorgen ervoor dat de dienstkleding na het reinigen in de juiste kast terecht komt.

Reiniging dienstkleding

Het reinigen van de dienstkleding van de zorgmedewerkers en de afdeling Food & Beverage worden om hygiënische redenen uitbesteed aan Bleeklust. Om de kwaliteit van de dienstkleding van de medewerkers van de afdelingen Techniek & Systeembeheer en Service & Logistiek zo hoog mogelijk te houden, gebeurt het reinigen hiervan in eigen beheer. Bleeklust droogt de dienstkleding in de droogautomaat, waardoor de kwaliteit achteruit gaat. In de linnenkamer wordt de dienstkleding nat opgehangen.

⁴⁹ Zwart, A. de: *Zakboek Facility Management*. Reed Business Information, 2^{de} druk.

⁵⁰ Buitelaar, W. & Winters, C.: *Met outsourcing komt vuile was buiten*. Uit: Jaarboek FMM 2006.

Afvoer van vuile dienstkleding

Het merendeel van de vuile dienstkleding van de Facilitaire Organisatie (FO) wordt verzameld in witte plastic zakken in een rolcontainer. De overige vuile dienstkleding van de FO dient chemisch gereinigd te worden door Bleeklust. Deze kleding wordt verzameld in blauwe plastic zakken in een rolcontainer. De vuile dienstkleding van de zorgmedewerkers wordt verzameld in gele plastic zakken.

4.4 Persoonsgebonden goed

In verpleeghuizen komen persoonsgebonden artikelen in grote mate voor. Met persoonsgebonden goed (PGG) wordt textiel bedoeld dat gebonden is aan personen. Het is over het algemeen de groep artikelen waar de instelling de meeste klachten over ontvangt. Het is logistiek gezien de meest ingewikkelde groep. Van PGG kan geen voorraad worden gehouden, waardoor doorlooptijd erg belangrijk is. Bij deze goederen is het merken van de kleding essentieel.

Soorten PGG

Antonius Binnenweg maakt binnen PGG onderscheid tussen drie soorten goed:

- PGG fijn: bovenkleding van de cliënten. Hiertoe behoren pantalons, rokken, japonnen, blouses, truien, vesten en sokken. PGG fijn wordt intern gereinigd.
- PGG bont: onderkleding van de cliënten. Hiertoe behoren overhemden, ondergoed en pyjama's. PGG bont wordt door Bleeklust gereinigd.
- Stoomgoed: kleding van de cliënten die chemisch gereinigd dient te worden. Stoomgoed wordt naar Bleeklust getransporteerd, maar Bleeklust besteedt dit in verband met onvoldoende capaciteit vervolgens uit.

Barcodesysteem

Het persoonsgebonden goed wordt in de linnenkamer voorzien van een barcode waarop de naam van de cliënt, de instellingsnaam en het afdelingsnummer staan vermeld. De kleding wordt vervolgens gescand zodat het aantal artikelen in omloop geregistreerd staat. Hierdoor komen vermissingen minder voor. Een ander voordeel van het barcodesysteem heeft betrekking op de facturatie van het chemisch reinigen. Daarnaast maakt het registreren van persoonsgebonden goed het verstrekken van managementinformatie mogelijk. Klachten zijn beter te behandelen, omdat meer informatie voorhanden is.

Om het sorteren in de linnenkamer te vergemakkelijken, wordt naast de barcode een ronde, gekleurde patch in het persoonsgebonden goed aangebracht. Deze patches geven de wasaanduiding aan:

- Oranje: thuis reinigen;
- Geel: wordt naar Bleeklust getransporteerd;
- Blauw: stoomgoed;
- Paars: nat ophangen;
- Groen: voorzichtig drogen (± 20 minuten warm en daarna koud).

Het persoonsgebonden goed wordt gemerkt nadat een cliënt het goed in het kledingdepot heeft geplaatst. Het goed wordt omgemerkt wanneer een cliënt van afdeling verandert.

Afvoer vuil persoonsgebonden goed

Het vuile persoonsgebonden goed dat door de familie van de bewoners wordt gereinigd, wordt op de afdelingen apart verzameld. Indien de kleding door Antonius Binnenweg of door Bleeklust wordt gereinigd, wordt het op de afdelingen verzameld in rolcontainers in verschillende kleuren zakken. Persoonsgebonden goed met aangehecht vuil wordt eerst op de afdelingen uitgespoeld.

Kleur zak	Inhoud
Wit	PGG fijn
Geel	Stoomgoed
Blauw	PGG bont

Tabel 2 Inhoud waszakken

Op maandag t/m vrijdag worden de witte zakken op de afdelingen in de spoelkeuken verzameld in een rolcontainer. De medewerkers van de linnenkamer transporteren doordeweeks elke ochtend de rolcontainers met witte zakken uit de spoelkeuken naar de linnenkamer. Op zaterdag en zondag transporteert de afdeling Schoonmaak & Transport (S&T) deze rolcontainers naar de linnenkamer. De overige rolcontainers worden elke dag opgehaald door de afdeling S&T. De rolcontainers worden vervolgens in de ruimte tussen de Binnenmarkt en de linnenkamer opgeslagen tot de medewerkers van de linnenkamer starten met de reinigingscyclus.

Het komt regelmatig voor dat persoonsgebonden bovengoed op de afdelingen van Antonius Binnenweg in de onjuiste waszak wordt verzameld en vervolgens naar Bleeklust wordt gedistribueerd. In dergelijke situaties reinigt Bleeklust het persoonsgebonden bovengoed. Om hier inzicht in te krijgen, is van 5 maart 2007 t/m 7 mei 2007 het aantal kledingstukken gekwantificeerd dat, in plaats van intern, extern is gereinigd. In de tabel in bijlage 12 zijn de aantallen weergegeven. Hieruit is gebleken dat het aantal kledingstukken dat, in plaats van intern, extern is gereinigd in de gekwantificeerde periode in totaal 260 kledingstukken bedraagt. Gemiddeld worden per dag 7 kledingstukken in de verkeerde waszakken verzameld. Dit komt niet ten goede van de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging van Antonius Binnenweg.

Personeel linnenkamer

In de linnenkamer werken zeven vrouwelijke medewerkers, welke staan voor 6,37 fte's. Hiervan zijn twee medewerkers vast in dienst en vijf medewerkers bezetten In- en Doorstroombanen (ID-banen). Het Besluit ID-banen is bedoeld om langdurige werklozen aan een baan te helpen, en ze door te laten stromen naar regulier werk⁵¹. De banen zijn gesubsidieerd en beschikbaar voor instellingen die het algemeen belang dienen.

Reinigingscyclus linnenkamer

De werkzaamheden die worden verricht in de linnenkamer hebben betrekking op het merken van de kleding, het sorteren van het vuile goed, het was- en droogproces, (in veel gevallen) het repareer-, strijk- en vouwproces van het schone goed en de overige werkzaamheden.

Distributie en transport schoon goed

Het schone persoonsgebonden goed wordt elke ochtend door Bleeklust op een rolcontainer gedistribueerd naar de linnenkamer van Antonius Binnenweg. Vervolgens wordt het schone goed gesorteerd en getransporteerd naar de afdelingen. De doorlooptijd van het reinigen van het persoonsgebonden goed door Bleeklust is vier dagen. De doorlooptijd van het reinigen van het persoonsgebonden goed in de linnenkamer van Antonius Binnenweg is twee dagen.

Dagelijks zorgen twee medewerkers van de linnenkamer op de afdelingen ervoor dat het schone PGG in de juiste kast van de bewoner geplaatst wordt. Voor het sorteren gebruiken zij een persoonsgebonden goed wagen.

4.5 Instellingsgebonden goed

Instellingsgebonden goed betreft artikelen, die eigendom zijn van de instelling⁵². Bij Antonius

⁵¹ <http://agentschap.szw.nl>

⁵² Zwart, A. de: *Zakboek Facility Management*. Reed Business Information, 2^{de} druk.

Binnenweg worden gordijnen, vitrages, schoonmaakdoekjes, dekens, dekbedden en matrassen tot instellingsgebonden goed gerekend. Het reinigen van de gordijnen, vitrages en schoonmaakdoekjes gebeurt in eigen beheer. De reinigingsfrequentie van de gordijnen en vitrages uit de huiskamers is twee keer per jaar en de reinigingsfrequentie van de gordijnen uit de slaapkamers is één keer per jaar. Schoonmaakdoekjes worden dagelijks gereinigd. Het reinigen van de dekens, dekbedden en matrassen wordt uitbesteed aan Bleeklust.

4.6 Besmet of hoog-risicowasgoed

Antonius Binnenweg krijgt regelmatig te maken met hoog-risicowasgoed. Hoog-risicowasgoed is wasgoed dat besmet is met micro-organismen die een ernstige bedreiging vormen voor de volksgezondheid, en/of met micro-organismen die door het wasproces niet geïnactiveerd kunnen worden⁵². Tot hoog-risicowasgoed behoort al het wasgoed dat besmet is met onder andere:

- Lassakoorts;
- Ebolakoorts;
- Marburg-virusinfectie;
- Creutzfeld Jacob (BSE);
- Genetisch gemodificeerde micro-organismen;
- Radioactief materiaal.

Hoog-risicowasgoed dient zorgvuldig behandeld te worden gedurende de gebruiks- en reinigingscyclus. Besmet goed wordt in rode plastic zakken voorzien van een sticker gedistribueerd.

4.7 Overig

Op elke gerenoveerde afdeling wordt een was- en droogautomaat geplaatst ten behoeve van het verhogen van de service aan de medewerkers en de bewoners. Voor textiel als panty's van de bewoners en tafelkleedjes die de afdelingen zelf hebben aangeschaft en niet in eigendom zijn van Antonius Binnenweg, bestaat de mogelijkheid op de afdeling te reinigen.

5 Financiële situatie Antonius Binnenweg

In dit hoofdstuk wordt de financiële situatie van Antonius Binnenweg weergegeven. Onder andere wordt ingegaan op de begroting, de AWBZ, de manier van doorberekenen van de kosten van de textielverzorging en de huidige financiële situatie van de textielverzorging.

5.1 Begroting

Antonius Binnenweg maakt gebruik van een meerjarenbegroting⁵³. Deze is tot stand gekomen in de maanden juli en augustus '06 in overleg met alle verantwoordelijke budgethouders (MT-leden). In deze meerjarenbegroting is de organisatorische en financiële reorganisatie voor de komende drie jaar weergegeven. De meerjarenbegroting is de basis voor de opgestelde definitieve begroting voor 2007. De totaal begrote kosten voor Antonius Binnenweg voor 2007 bedragen €14.388.157,-. De begroting voor Antonius Binnenweg is als volgt onderverdeeld:

- Lonen en salarissen (71,4%)
- Materiële kosten (28,6%)
 - Materiële kosten personeel (8,3%)
 - Voedingskosten (8,1%)
 - Huishoudelijke taken (12,1%)
 - Hotelmatige taken (5,2%)
 - Kantoorkosten (3,0%)
 - Organisatiekosten (37,8%)
 - Bewonersgebonden kosten (11,4%)
 - Gebouwgebonden kosten (14,2%)

De textielverzorging behoort tot de 'huishoudelijke taken'. Het aandeel van de textielverzorging binnen de kosten van de huishoudelijke taken is 49,4% (€245.970,78). Het aandeel van de textielverzorging binnen de totaal begrote kosten van Antonius Binnenweg is 5,9%, exclusief personeelskosten. Andere onderdelen binnen de huishoudelijke taken zijn de schoonmaak, de afvalverwerking en de inrichtingskosten. De kosten voor de textielverzorging worden onderverdeeld in het linnenverhuur, het reinigen van platgoed, dienstkleding, persoonsgebonden goed en instellingsgebonden goed en benodigde apparatuur/materiaal in de linnenkamer.

De grootste kostenposten voor de textielverzorging zijn het linnenverhuur en het reinigen van het platgoed door textielreinigingsbedrijf Bleeklust.

5.2 AWBZ-financiering

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) zorgt voor de noodzakelijke ondersteuning bij een aandoening of een lichamelijke, geestelijke of verstandelijke beperking waarbij hulp en zorg nodig zijn⁵⁴. De nodige zorg kan thuis worden geboden, maar het kan ook zijn dat opname in een instelling noodzakelijk is. Voor de AWBZ is Nederland verdeeld in een aantal regio's. In elke regio voert één zorgkantoor de AWBZ uit. Het zorgkantoor is ervoor verantwoordelijk dat verzekerden de zorg krijgen die hen toekomt. Iedereen die rechtmatig in Nederland woont, heeft aanspraak op AWBZ-zorg. Ook buitenlanders die in Nederland in loondienst zijn, hebben hier recht op. De onafhankelijke organisatie Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) stelt de zorgbehoefte per persoon objectief vast.

Antonius Binnenweg is een AWBZ-instelling⁵⁵. Dit betekent dat de instelling geld ontvangt via de AWBZ. Wanneer iemand in een AWBZ-instelling verblijft, betaalt diegene zelf ook mee aan de zorg

⁵³ Begroting 2007, Laurens regio Centrum, Rotterdam

⁵⁴ Brochure CVZ (College voor zorgverzekeringen): *Verzorging, verpleging of behandeling nodig? De AWBZ helpt!* 2007.

⁵⁵ Brochure CVZ: *Daar kunt u op rekenen in een AWBZ-instelling*. 2006.

die hij of zij ontvangt. Men betaalt maandelijks een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. De AWBZ-instelling verstrekt naast kost, inwoning en verzorging, ook een aantal andere producten en diensten ('verstrekkingen'). Na aftrek van de eigen bijdrage van het inkomen houdt men maandelijks nog een bedrag over om zelf te besteden. Verstrekkingen die in een verpleeghuis en dus ook in Antonius Binnenweg door de AWBZ worden gefinancierd zijn onder andere voeding, persoonlijke verzorging, hulpmiddelen en overige verstrekkingen als incontinentiemateriaal, begeleiding ziekenhuisbezoek, begeleiding mortuariumbezoek, noodzakelijke laatste zorg na overlijden en kosten voor begeleiding en vervoer van en naar de tandarts buiten de instelling.

5.3 Doorberekening kosten textielverzorging

De kosten voor de verpleging worden betaald uit de AWBZ. De kosten voor het reinigen van het platgoed valt onder de verstrekkingen van de AWBZ. De kosten voor het reinigen van het persoonsgebonden goed vallen niet onder de verstrekkingen van de AWBZ. Hierop zijn twee uitzonderingen van toepassing:

- De meerkosten van het vaker dan normaal reinigen van persoonsgebonden goed en/of het chemisch reinigen van het persoonsgebonden goed, als gevolg van een aandoening of ziekte, bijvoorbeeld wanneer kleding extra snel vuil wordt door incontinentie, komen ten laste van de instelling.
- De kosten van het reinigen van een dekbed behoren tot de verstrekking van de AWBZ. Hierbij maakt het niet uit of het dekbed eigendom van de cliënt is of van de instelling.

Textielverzorgingspakketten

Cliënten hebben de vrije keuze voor het in eigen beheer houden van de reiniging van het persoonsgebonden goed of het laten behandelen door Antonius Binnenweg. Antonius Binnenweg biedt drie textielverzorgingspakketten aan met oplopende prijzen.

Pakket	Kosten per maand	Inhoud	Percentage afname
I	€ 16,24	Reinigen + reparatie onderkleding	2,0%
II	€ 27,41	Reinigen + reparatie bovenkleding	0,0%
III	€ 43,65	Combinatie van pakket I en II	50,3%

Tabel 3 Textielverzorgingspakketten

Het merken van de kleding wordt door Antonius Binnenweg gefinancierd, omdat de cliënten hierin geen keuzevrijheid hebben. Het merken van de kleding is verplicht.

Chemisch reinigen

De kosten voor het chemisch reinigen worden per cliënt doorberekend. De linnenkamer totaliseert per bewoner per maand de stuks chemisch gereinigde kleding. De kleding die werkelijk gereinigd wordt, wordt doorberekend aan de hand van een vast tarief per kledingstuk. Dit tarief is inclusief de arbeid en transporttijd. Het voordeel van deze manier van doorberekenen is dat de werkelijk gemaakte kosten worden doorberekend en voorkomen wordt dat de bewoners onbeperkt de kledingstukken chemisch laat reinigen of alleen maar kledingstukken aanschaft die chemisch gereinigd moeten worden.

Reinigen op de afdelingen

De kosten voor het reinigen op de afdelingen worden doorberekend aan degenen die gebruikmaken van deze service. Deze kosten worden echter achterwege gelaten in het onderzoek. Doordat nog niet alle afdelingen van een was- en droogautomaat zijn voorzien en het gebruik van de automaten grote verschillen vertonen, kunnen de kosten nog niet inzichtelijk worden gemaakt.

Verrekening kosten

De kosten voor de textielverzorging worden maandelijks via automatisch incasso op de rekening van de cliënten ingehouden.

5.4 Huidige financiële situatie

De kosten voor de textielverzorging kunnen worden onderverdeeld in de volgende aspecten:

- De huur van het linnenpakket en het reinigen van platgoed;
- Het reinigen van de dienstkleding;
- Het merken van het persoonsgebonden goed;
- Het reinigen van het persoonsgebonden goed, inclusief de afwerking;
- Het chemisch reinigen;
- Het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties;
- Het reinigen van instellingsgebonden goed;
- De transportkosten.

De kosten zijn gebaseerd op de hoeveelheid goed die gekwantificeerd is in de linnenkamer van Antonius Binnenweg in week 10 van 2007⁵⁶ en de gekwantificeerde hoeveelheden van de facturatie van Bleeklust van januari 2007⁵⁷. Het gaat om gemiddelde kosten. De kosten zijn inclusief de personeelskosten. De specifieke berekeningen zijn te vinden in bijlage 13.

Huur linnenpakket en reinigen platgoed

Het huurlinnenpakket wordt door Bleeklust berekend op basis van vuile kilogrammen platgoed. De prijs bedraagt €0,99 inclusief 19% BTW. Het aantal vuile kilogrammen platgoed bij Antonius Binnenweg is gemiddeld 13.407 per maand. Daarnaast hanteert Bleeklust een toeslag per tafellaken. De huur van het linnenpakket en de kosten van het reinigen van het platgoed worden in de onderstaande tabel toegelicht.

Op jaarbasis (inclusief 19% BTW)	
Kosten linnenverhuur	€ 158.905,13
Toeslagen linnenverhuur	€ 6.178,10
Totale kosten	€ 165.083,23
Kosten per bewoner	€ 1.051,49

Tabel 4 Kosten linnenverhuur en platgoed

Reinigen dienstkleding

In de onderstaande tabel zijn de gemiddelde kosten per jaar weergegeven van het reinigen van de dienstkleding. Deze kosten bestaan uit het reinigen en drogen van de dienstkleding bij Bleeklust en het reinigen en drogen van de dienstkleding in de linnenkamer van Antonius Binnenweg. Het gemiddelde aantal stuks dienstkleding dat per jaar gereinigd wordt is 39.180.

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Kosten Bleeklust	€ 14.179,61
Reinigingskosten Antonius Binnenweg	€ 326,56
Droogkosten Antonius Binnenweg	€ 1.294,85
Personeelskosten Antonius Binnenweg	€ 1.942,27
Totale kosten	€ 17.743,29
Kosten per kledingstuk	€ 0,45

Tabel 5 Kosten reinigen dienstkleding

Merken persoonsgebonden goed

Jaarlijks worden gemiddeld 13.476 kledingstukken gemerkt. De apparatuur die hierbij gebruikt wordt, bestaat uit een persmachine en een laserprinter. Deze apparatuur wordt afgeschreven en heeft regelmatig onderhoud nodig. De materialen die gebruikt worden bij het merken zijn inktcassettes,

⁵⁶ Bijlage 10 Turflijst hoeveelheid goed linnenkamer

⁵⁷ Bijlage 11 Facturatie Bleeklust Januari 2007

merkbanden en ronde patches voor de wasaanduiding. De kosten van het merken van het persoonsgebonden goed worden in de onderstaande tabel toegelicht.

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Afschrijvingen	€ 335,57
Onderhoudskosten	€ 500,00
Materialen	€ 571,23
Personeelskosten	€ 8.520,20
Totale kosten	€ 9.927,00
Kosten per bewoner	€ 64,88
Kosten per kledingstuk	€ 0,74

Tabel 6 Kosten merken

Eerder dit hoofdstuk is aangegeven dat de kosten voor het merken niet worden doorberekend aan de cliënten. Hierdoor loopt Antonius Binnenweg jaarlijks gemiddeld €9.927,00 mis.

Reinigen persoonsgebonden bovengoed

De kosten voor het reinigen van het persoonsgebonden bovengoed bestaan uit de reinigings- en droogkosten van Antonius Binnenweg, de personeelskosten van Antonius Binnenweg en de kosten van Bleeklust. In de onderstaande tabel worden de kosten van het reinigen van het persoonsgebonden bovengoed weergegeven.

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Reinigingskosten	€ 7.046,16
Droogkosten	€ 4.306,80
Personeelskosten	€ 23.808,01
Kosten Bleeklust	€ 2.238,39
Totale kosten	€ 37.399,36
Totale opbrengsten	€ 25.326,84
Resultaat	€ 12.072,52-
Kosten per bewoner	€ 485,71
Opbrengst per bewoner	€ 328,92
Resultaat per bewoner	€ 156,79-

Tabel 7 Kosten reinigen persoonsgebonden bovengoed

De totale kosten bedragen gemiddeld €37.399,36 per jaar. Eerder dit hoofdstuk is beschreven dat de kosten voor het reinigen van het persoonsgebonden bovengoed worden doorberekend aan de cliënten van Antonius Binnenweg. 77 cliënten van Antonius Binnenweg laten het persoonsgebonden bovengoed reinigen door Antonius Binnenweg. Zij betalen hier €27,41 per maand voor. De totale opbrengsten per jaar bedragen €25.326,84. Dit resulteert in een negatief resultaat van €12.072,52 per jaar. Per bewoner bedraagt dit negatieve resultaat €156,79 per jaar, oftewel €13,07 per maand. Geconcludeerd kan worden dat de werkelijke kosten niet volledig worden doorberekend aan de cliënten.

Het reinigen van persoonsgebonden ondergoed

Het gemiddelde aantal kilogrammen persoonsgebonden ondergoed dat per maand wordt gereinigd, bedraagt 2.618. Bleeklust brengt per kilogram persoonsgebonden goed €1,13 inclusief 19% BTW in rekening. Daarnaast hanteert Bleeklust toeslagen per overhemd/blouse en per nachtpajon/pyjama. In de onderstaande tabel worden de kosten die gemaakt worden bij het reinigen van het persoonsgebonden ondergoed weergegeven.

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Totale kosten	€ 41.504,53
Totale opbrengsten	€ 15.590,40
Resultaat	€ 25.914,13-
Kosten per bewoner	€ 518,81
Opbrengst per bewoner	€ 194,88
Resultaat per bewoner	€ 323,93-

Tabel 8 Kosten reinigen onderkleding

De totale kosten per jaar voor het reinigen van het persoonsgebonden ondergoed bedragen €41.504,53. Eerder dit hoofdstuk is beschreven dat de kosten voor het reinigen van het persoonsgebonden ondergoed worden doorberekend aan de cliënten van Antonius Binnenweg. 80 cliënten van Antonius Binnenweg laten het persoonsgebonden ondergoed reinigen door Antonius Binnenweg. Zij betalen hier €16,24 per maand voor. De totale opbrengsten per jaar bedragen €15.590,40. Dit resulteert in een negatief resultaat van €25.914,13 per jaar. Per bewoner bedraagt dit negatieve resultaat €323,93 per jaar, oftewel €26,99 per maand.

Geconcludeerd kan worden dat de werkelijke kosten niet volledig worden doorberekend aan de cliënten.

Chemisch reinigen

De hoeveelheden stoomgoed van de maanden januari t/m maart 2007 zijn gekwantificeerd om de kosten van het chemisch reinigen in beeld te kunnen brengen. Bleeklust hanteert een tarief per kledingstuk dat chemisch is gereinigd.

De kosten van het chemisch reinigen worden in de onderstaande tabel weergegeven.

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Kosten Bleeklust	€ 2.761,56
Doorberekenen aan bewoners	€ 2.807,20
Resultaat	€ 45,64

Tabel 9 Kosten chemisch reinigen

De kosten van Bleeklust bedragen gemiddeld per jaar €2.761,56. De kosten die doorberekend worden aan de cliënten bedragen €2.807,20 per jaar. Dit resulteert in een positief resultaat van €45,64 per jaar. Dit positieve resultaat dekt de personeels- en transportkosten van het chemisch reinigen.

Verrichten verstelwerkzaamheden en reparaties

De verstelwerkzaamheden en reparaties bestaan uit het aanpassen van lengtes, het inzetten van ritsen, het aanpassen van mouwlengtes en het aanzetten van knopen. In de onderstaande tabel worden de kosten van het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties weergegeven.

Op jaarbasis (incl. BTW)			
Handeling	Kosten	Tarief doorber. aan bewoners	Vershil
Lengte aanpassen	€ 24.480,72	€ 11.543,40	€ 12.937,32-
Inzetten rits	€ 663,12	€ 544,32	€ 118,80-
Mouwlengte aanpassen	€ 606,96	€ 381,60	€ 225,36-
Knopen	€ 15.480,21	€ 18.268,20	€ 2.787,99
Totaal	€ 41.231,01	€ 30.737,52	€ 10.493,49-

Tabel 10 Kosten verrichten verstelwerkzaamheden en reparaties

De kosten van het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties bedragen gemiddeld €41.231,01 per jaar. Echter wordt per jaar gemiddeld €30.737,52 doorberekend aan de cliënten. Dit resulteert in een negatief verschil van €10.493,49 per jaar.

Geconcludeerd kan worden dat de werkelijke kosten niet volledig doorberekend worden aan de

cliënten. Verder is in de tabel te zien dat de kosten van het aanpassen van lengtes ruim boven het doorberekende tarief aan de cliënten ligt. Daarentegen liggen de kosten van het aanzetten van knopen ruim onder het doorberekende tarief aan de cliënten.

Reinigen instellingsgebonden goed

De kosten van het reinigen van het instellingsgebonden goed bestaan uit de kosten van het reinigen en drogen van de schoonmaakdoekjes en de gordijnen in de linnenkamer van Antonius Binnenweg, de personeelskosten van Antonius Binnenweg en de kosten van Bleeklust. De totale kosten van het reinigen van het instellingsgebonden goed bedragen per jaar €5.401,19.

In de onderstaande tabel worden de kosten van het reinigen van het instellingsgebonden goed weergegeven.

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Reinigingskosten Antonius Binnenweg	€ 1.055,04
Droogkosten Antonius Binnenweg	€ 1.629,60
Personeelskosten Antonius Binnenweg	€ 1.173,46
Kosten Bleeklust	€ 1.543,10
Totale kosten	€ 5.401,19

Tabel 11 Kosten reinigen instellingsgebonden goed

Transport

Bleeklust brengt voor het intern transport van 7,5 uur per week een bedrag in rekening van €169,75 exclusief 19% BTW. Per uur bedragen de loonkosten €26,93 inclusief 19% BTW. Dit bedrag is hoger dan €25,29, het uurloon van een transportmedewerker van Antonius Binnenweg. Op jaarbasis is dit een verschil van €639,60.

In de onderstaande tabel worden de transportkosten weergegeven.

	Bleeklust	Antonius Binnenweg	Vershil
Uurloon transportmedewerker	€ 26,93	€ 25,29	€ 1,64
Transportkosten per week (7,5 uur)	€ 201,98	€ 189,68	€ 12,30
Transportkosten per maand	€ 875,23	€ 821,93	€ 53,30
Transportkosten per jaar	€ 10.502,70	€ 9.863,10	€ 639,60

Tabel 12 Transportkosten

Totaaloverzicht

In de onderstaande tabel wordt een totaaloverzicht gegeven van de gemiddelde kosten en opbrengsten per jaar van de textielverzorging van Antonius Binnenweg.

Op jaarbasis	Kosten	Opbrengsten	Resultaat
Huur linnenpakket en reinigen platgoed	€ 165.083,23	€ 165.083,23	€ -
Reinigen dienstkleiding	€ 17.743,29	€ -	€ 17.743,29-
Merken persoonsgebonden goed	€ 9.927,00	€ -	€ 9.927,00-
Reinigen persoonsgebonden bovengoed	€ 37.399,36	€ 25.326,84	€ 12.072,52-
Reinigen persoonsgebonden ondergoed	€ 41.504,53	€ 15.590,40	€ 25.914,13-
Chemisch reinigen	€ 2.761,56	€ 2.807,20	€ 45,64
Verrichten verstelwerkzaamheden en reparaties	€ 41.231,01	€ 30.737,52	€ 10.493,49-
Reinigen instellingsgebonden goed	€ 5.401,19	€ -	€ 5.401,19-
Transportkosten	€ 10.502,70	€ -	€ 10.502,70-
Totaal	€ 331.553,87	€ 239.545,19	€ 92.008,68-

Tabel 13 Totaaloverzicht kosten en opbrengsten

De gemiddelde kosten bedragen per jaar €331.553,87. De gemiddelde opbrengsten bedragen per jaar €239.545,19. Dit resulteert in een negatief resultaat van €92.008,68.

Dit negatieve resultaat wordt vooral veroorzaakt doordat de werkelijke kosten van het reinigen van het persoonsgebonden goed en het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties niet volledig

doorberekend worden aan de cliënten. Door deze werkelijke kosten volledig door te berekenen, zal direct €48.480,14 bespaard worden.

Daarnaast wordt het merken van het persoonsgebonden goed niet doorberekend. Door dit wel te doen, zal direct €9.927,00 bespaard worden.

Verder kan een bedrag bespaard worden door het transport van het schone goed naar de afdelingen en het vuile goed naar de linnenkamer te laten verrichten door een interne medewerker. Op jaarbasis zal hiermee €639,60 bespaard worden.

6 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten weergegeven. Allereerst komen de verwachtingen en wensen van de bewoners aan de orde. Vervolgens wordt de textielverzorging van verpleeghuis Antonius Binnenweg met de textielverzorging van verpleeghuis Leythenrode te Leiderdorp en verpleeghuis Stadzicht te Rotterdam vergeleken. Daarna volgen de resultaten van de brainstormsessie met drie zorgteammanagers over het gebruik van platgoed.

6.1 Verwachtingen en wensen bewoners

In hoofdstuk 3 is beschreven dat de klant zorgt voor het op gang houden van de geldstroom. Het behouden van een bestaande klant is dan ook belangrijk voor het voortbestaan van de organisatie. Daarom dienen producten en diensten, waaronder de textielverzorging, op de verwachtingen en wensen van de klanten te worden aangepast. De verwachtingen en wensen van de klanten van Antonius Binnenweg zijn onderzocht door middel van het servqual-model.

Het servqual-model

Het servqual-model van Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) is een belangrijk instrument om de kwaliteit van dienstverlening te meten⁵⁸. In het servqual-model wordt kwaliteit gedefinieerd als het verschil tussen de dienstverlening die de klant verwacht en de dienstverlening die de klant waarneemt. Bij dit onderzoek is gekozen voor het servqual-model, omdat de scores eenvoudig te interpreteren zijn. Aan de hand van de grafische voorstelling van de scores, is vrij eenvoudig vast te stellen, waar (mogelijke) probleemgebieden liggen. Dit stelt Antonius Binnenweg in staat gerichte acties te ondernemen om deze aspecten van de dienstverlening te verbeteren zodat de dienstverlening aansluit op de verwachtingen van de cliënten.

Om de kwaliteit te meten wordt aan de respondenten een tweetal vragensets voorgelegd die over hetzelfde onderwerp gaan. De gebruiker beantwoordt de drie vragen op een schaal die aangeeft in hoeverre hij/zij het eens is met de betreffende uitspraak. Per onderwerp en voor de totale dienstverlening kan een kwaliteitsoordeel worden berekend volgens de formule:

$$\text{Perceptie (B)} - \text{Verwachting (A)} = \text{Kwaliteit}$$

Is de verwachting groter dan de perceptie, dan is er sprake van een kwaliteitstekort. Is de perceptie gelijk aan de verwachting, dan levert men kwaliteit. Overtreft de perceptie de verwachting, dan wordt er (te) goede kwaliteit afgeleverd.

Steekproefgrootte

Bij tien bewoners van Antonius Binnenweg zijn mondelinge enquêtes afgenomen. Op deze manier bestond voor de bewoners de mogelijkheid om antwoorden toe te lichten en voor de afnemer de mogelijkheid om door te vragen. De steekproefgrootte is bepaald aan de hand van de steekproefcalculator van Raosoft, Inc⁵⁹. Hieruit is naar voren gekomen dat de vereiste steekproefgrootte 10 is⁶⁰.

Van de respondenten maakt 90% gebruik van textielverzorgingspakket III en 10% van textielverzorgingspakket I. 40% van de respondenten maakt 0 tot 2 maanden gebruik van de textielverzorging, 30% maakt 2 tot 4 maanden gebruik van de textielverzorging, 20% maakt 4 tot 6 maanden gebruik van de textielverzorging en 10% maakt meer dan 6 maanden gebruik van de textielverzorging. De hoofdredenen om gebruik te maken van de textielverzorgingspakketten, zijn:

⁵⁸ Berg, E. van den e.a.: *Services 1*. Academie voor FM, HHS. Code: 2312. 2003/2004.

⁵⁹ <http://www.journalinks.be/steekproef/>

⁶⁰ Bijlage 14 Bepalen steekproefgrootte

- de bewoners hebben geen familie die het persoonsgebonden goed kan of wil reinigen;
- de familie van de bewoners komt onregelmatig waardoor het persoonsgebonden goed te lang wegblijft, én;
- het persoonsgebonden goed laten reinigen door Antonius Binnenweg is gemakkelijker dan het thuis te laten reinigen.

De servqual-vragenlijst

De kern van het model is een basisvragenlijst die is geoperationaliseerd vanuit de vijf servqual-dimensies:

- tastbaarheden;
- betrouwbaarheid;
- responsiviteit;
- zorgzaamheid, én;
- empathie.

De basisvragenlijst is aangepast voor de textielverzorging van Antonius Binnenweg. De vragenlijst is te vinden in bijlage 15.

Bij het afnemen van de basisvragenlijst is de drie-koloms variant van het instrument gehanteerd. Hierin worden afzonderlijk de scores gegenereerd voor de ervaringen en het adequate en gewenste serviceniveau⁶¹. De respondenten hebben deze scores bepaald. De opzet van de drie-koloms variant wordt in de onderstaande tabel verduidelijkt.

In bijlage 16 zijn de resultaten per vraag, oftewel de servqual-scores, weergegeven.

1. Prestatie								
Mijn gewenste serviceniveau								
Laag								Hoog
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mijn adequate serviceniveau								
Laag								Hoog
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mijn mening over de prestatie								
Laag								Hoog
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tabel 14 Opzet drie-koloms variant van het instrument

Interpretatie servqual-scores

Uit de servqual-scores kan opgemaakt worden dat Antonius Binnenweg in kwestie op het gebied van empathie hoog scoort, terwijl de dimensies tastbaarheden en responsiviteit een potentieel probleemgebied zal gaan vormen, wanneer de adequate serviceverwachtingen van de cliënten stijgen. Hieronder worden per dimensie de belangrijkste conclusies weergegeven.

Resultaten dimensie tastbaarheden

De respondenten hechten veel waarde aan een hoog serviceniveau voor de dimensie tastbaarheden. Een verzorgde afwerking van het persoonsgebonden goed, de geur na het reinigen, het correct repareren, het feit dat het persoonsgebonden goed na het reinigen altijd schoon is, het opbergen van het goed in de juiste kasten en de prijzen die gehanteerd worden voor de textielverzorgingspakketten zijn daarbij belangrijk voor de respondenten. Minder belangrijk voor de respondenten is of de medewerkers van de textielverzorging netjes en verzorgd gekleed zijn.

De prestatie van de geur van het persoonsgebonden goed na het reinigen wordt door de respondenten niet hoog beoordeeld. 50% van de respondenten vindt dat het persoonsgebonden goed na het reinigen

⁶¹ Berg, E. van den e.a.: *Services 1*. Academie voor FM, HHS. Code: 2312. 2003/2004.

lekker ruikt en de andere 50% vindt dat het persoonsgebonden goed na het reinigen nergens naar ruikt. Ze geven antwoorden als: “het ruikt gewoon” en “een wasmiddelgeur geeft je een frisser gevoel”.

30% van de respondenten geeft aan dat de prijzen die gehanteerd worden voor de textielverzorgingspakketten te hoog zijn. Eén respondent gaf aan dat het chemisch reinigen duur is.

Resultaten dimensie betrouwbaarheid

De respondenten hechten veel waarde aan de manier van klachten of problemen oplossen door de medewerkers van de textielverzorging en de zorg voor een foutvrije administratie. De respondenten geven aan dat fouten overal worden gemaakt en daarom ook mogen voorkomen in de textielverzorging. Wel wordt door de respondenten aangegeven dat het belangrijk is dat fouten zoveel mogelijk worden voorkomen en dat ze op de juiste wijze worden opgelost.

10% van de respondenten vindt de doorlooptijd van het persoonsgebonden goed te lang. Daarnaast vindt 70% van de respondenten de doorlooptijd van twee dagen goed en 20% vindt de doorlooptijd kort. Wel wordt aangegeven dat de belofte van de doorlooptijd van de textielverzorging van twee dagen niet altijd wordt nagekomen.

Twee respondenten zijn wel eens een kledingstuk kwijtgeraakt. Zij gaven aan dat dit probleem door de medewerkers met gemeente belangstelling werd opgelost.

Een respondent gaf aan dat betrouwbaarheid een belangrijke rol speelt bij de textielverzorging en dat een externe wasserij minder betrouwbaar is.

Resultaten dimensie responsiviteit

De respondenten hechten gemiddeld de minste waarde aan een hoog serviceniveau voor de dimensie responsiviteit. De meeste waarde binnen de dimensie responsiviteit wordt gehecht aan het feit dat de medewerkers van de textielverzorging permanent bereid zijn om de klanten te helpen. Het gemiddelde adequate serviceniveau is bij deze prestatie tevens hoog.

Ook bij deze dimensie kan het kwijtraken van persoonsgebonden goed als voorbeeld gegeven worden. De medewerkers van de textielverzorging waren bereid om de klanten met het probleem te helpen en de respondenten gaven aan dat zij tevreden waren over de manier waarop het werd opgelost.

Resultaten dimensie zorgzaamheid

De respondenten hechten veel waarde aan een hoog serviceniveau voor de dimensie zorgzaamheid. De uitspraken die worden gedaan over deze dimensie scoren hoog. De respondenten die in aanraking zijn gekomen met de medewerkers van de textielverzorging, vinden de medewerkers klantvriendelijk.

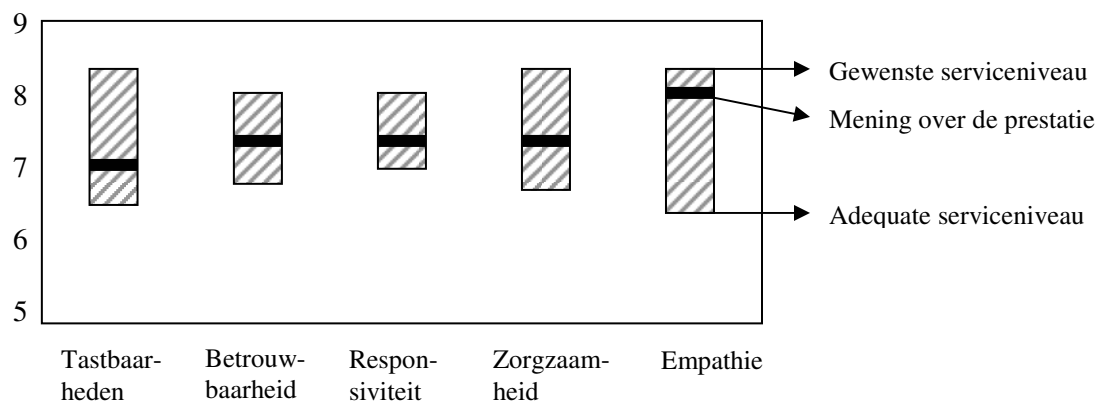
Resultaten dimensie empathie

Eerder in deze paragraaf is gezegd dat uit de servqual-scores opgemaakt kan worden dat Antonius Binnenweg in kwestie op het gebied van empathie hoog scoort. De respondenten hechten veel waarde aan persoonlijke aandacht, passende openingstijden en het feit dat de medewerkers van de textielverzorging de specifieke behoeften van de klanten kennen. De tolerantiezone is echter groot. Dit komt doordat het gewenste serviceniveau gemiddeld een hoge waarde heeft en het adequate serviceniveau gemiddeld een lage waarde.

De bewoners kunnen terecht bij de medewerkers van de textielverzorging om het persoonsgebonden goed te laten repareren of te verstellen. Drie respondenten hebben wel eens een kledingstuk laten repareren. De medewerkers van de textielverzorging hebben daarbij geluisterd naar de specifieke behoeften van de klant en hebben persoonlijke aandacht gegeven aan de klant. De respondenten geven aan dat zij tevreden waren over de manier waarop dat gegaan is. Een respondent gaf aan blij te zijn met deze service.

Grafische weergave servqual-scores

De onderstaande figuur geeft de servqual-scores grafisch weer. De brede horizontale brede lijnen geven hierbij de scores van de uitspraken voor de verschillende kwaliteitsdimensies weer (mijn mening over de prestatie) en de gearceerde vlakken representeren de tolerantiezones voor deze kwaliteitsdimensies. De bovengrens van de tolerantiezone wordt bepaald door de scores voor het gewenste serviceniveau. De ondergrens van de tolerantiezone wordt bepaald door de scores voor het adequate serviceniveau.



Figuur 3 Percentage toename platgoedgebruik in 2007 t.o.v. 2005

Conclusie servqual-scores

Geconcludeerd kan worden dat de verwachting van de bewoners hoger is dan de perceptie. Dit betekent dat de textielverzorging van Antonius Binnenweg een kwaliteitstekort heeft. In het onderstaande programma van eisen wordt weergegeven waaraan de textielverzorging volgens de bewoners dient te voldoen:

- Het aanbieden van (verschillende) textielverzorgingspakketten;
- Behoud van de kwaliteit van het persoonsgebonden goed;
- Het gebruik van wasmiddel met een aangename geur, waardoor de kleding niet alleen schoon oogt, maar ook schoon ruikt;
- De kosten van de textielverzorging zo laag mogelijk houden;
- Juiste prijs-/kwaliteitsverhouding;
- De belofte van een doorlooptijd van twee dagen nakomen;
- Het verrichten van reparaties en verstelwerkzaamheden;
- Klantvriendelijke medewerkers;
- Betrouwbare medewerkers;
- Optimale informatieverstrekking;
- Voorkomen van het kwijtraken van het persoonsgebonden goed.

6.2 Textielverzorging andere verpleeghuizen

Om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden van het uitbesteden van textielsoorten en de daaraan verbonden consequenties, zijn drie verpleeghuizen met elkaar vergeleken. Deze drie verpleeghuizen betreffen:

1. Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam: 178 bedden, 10 afdelingen.
2. Leythenrode te Leiderdorp: 180 bedden, 6 afdelingen.
3. Laurens Stadzicht: 240 bedden, 8 afdelingen.

De onderzoeksmethoden die hierbij zijn toegepast, zijn observaties en het afnemen van half

gestructureerde interviews⁶². De belangrijkste conclusies worden hieronder met behulp van tabellen toegelicht.

Consequenties intern reinigen

Instelling	Textielsoorten intern reinigen	Aantal fte's	Omvang linnenkamer	Capaciteit wasauto-maten	Capaciteit droogauto-maten
Antonius Binnenweg	• PGG fijn • Deel dienstkleding • Deel instellingsgebonden goed	6,37	100 m ²	42 kg	28 kg
Leythenrode	• Deel instellingsgebonden goed	1,33	56 m ²	15 kg	10 kg
Stadzicht	• PGG fijn • Dienstkleding • Instellingsgebonden goed	11,08	350 m ²	131 kg	69 kg

Tabel 15 Consequenties intern reinigen

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat het aantal textielsoorten dat intern wordt gereinigd, invloed heeft op het aantal fte's dat de linnenkamer bezet, de omvang van de linnenkamer, de capaciteit van de was- en droogautomaten en de doorlooptijd. Intern reinigen vergt meer handelingen en dit vraagt om een grotere personele bezetting van de textielverzorging, een grotere omvang van de linnenkamer en een grotere capaciteit van de was- en droogautomaten.

Reinigen persoonsgebonden goed

Instelling	Kosten per maand	Inclusief reparaties	Kosten merken	Doorlooptijd
Antonius Binnenweg	€ 43,65	Ja	Inclusief	2 werkdagen
Leythenrode	€ 36,-	Nee	Eenmalig € 45,-	1 week
Stadzicht	€ 62,30	Ja	Inclusief	1,5 werkdag

Tabel 16 Reinigen persoonsgebonden goed

De drie verpleeghuizen hanteren verschillende prijzen per maand voor het reinigen van het persoonsgebonden goed. Verschillen worden hierbij onder andere veroorzaakt door het aantal medewerkers dat werkzaam is in de textielverzorging en het soort en aantal handelingen dat uitgevoerd worden in de textielverzorging.

De doorlooptijd is kleiner bij het intern reinigen van het persoonsgebonden goed. Dit komt doordat de vuile kledingstukken daarbij een aantal schakels in de cyclus van de textiellogistiek vermijden, zoals de distributie naar de externe wasserij.

Externe wasserij

Instelling	Externe wasserij	Oordeel wasserij
Antonius Binnenweg	Bleeklust	Slechte kwaliteit, niet modern, scheuren
Leythenrode	Clean Lease	Goede kwaliteit, kleine fouten m.b.t. leveringsbetrouwbaarheid
Stadzicht	Bleeklust	Slechte kwaliteit, kreuk, goede service

Tabel 17 Externe wasserij

Uit de bovenstaande tabel kan geconcludeerd worden dat textielreinigingsbedrijven onderling verschillen in kwaliteit, moderniteit, service en leveringsbetrouwbaarheid vertonen. Antonius Binnenweg en Stadzicht zijn niet tevreden over de kwaliteit en de moderniteit van Bleeklust. Uit de interviews⁶³ is gebleken dat het aanbod van platgoed van Bleeklust groot genoeg is, maar de kwaliteit ervan is slecht. In lakens zitten bijvoorbeeld regelmatig scheuren. Sinds bekend is bij Bleeklust dat het bedrijf wordt overgenomen door een andere firma, wordt niet meer geïnvesteerd. Bleeklust heeft geen moderne goederen. Ze maken bijvoorbeeld gebruik van dekens in plaats van

⁶² Bijlage 17 t/m 19

⁶³ Bijlage 7 Interview Hoofd Verpleging & Verzorging

dekbedden. Echter staat kwaliteit hoog in het vaandel bij Antonius Binnenweg. De kwaliteit van de kledingverzorging van de bewoners is goed. Het aantal klachten is afgenomen de afgelopen jaren.

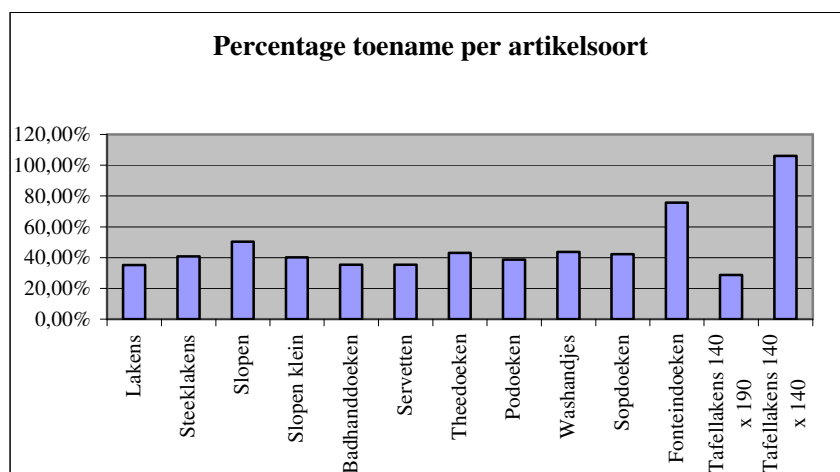
Overige conclusies

De cliënten van Antonius Binnenweg worden goed geïnformeerd over de textielverzorging. Cliënten worden bij opname geïnformeerd over de textielverzorging. Met vragen kunnen de cliënten vijf dagen per week terecht bij de medewerkers van de linnenkamer.

Het probleem van het kwijtraken van het persoonsgebonden goed komt bij elk verpleeghuis naar voren. Het kwijtraken van het persoonsgebonden goed is meestal te wijten aan de cliënten die het persoonsgebonden goed niet laten merken.

6.3 Zorgteammanagers over platgoedgebruik

In hoofdstuk 4 is beschreven hoe het platgoedgebruik per afdeling wordt geregistreerd door Bleeklust. Deze aantallen kunnen gerelateerd worden aan het aantal bedden, dat Antonius Binnenweg op dat moment telde. Voor Antonius Binnenweg is op deze manier het platgoedgebruik in 2005 vergeleken met het gebruik in 2007⁶⁴. Hieruit is gebleken dat het platgoedgebruik in 2007 gestegen is ten opzichte van 2005. Het onderstaande figuur geeft de toename per artikelsoort in percentages weer.



Figuur 4 Percentage toename platgoedgebruik in 2007 t.o.v. 2005

In het figuur is te zien dat de toename per artikelsoort varieert tussen 28,7% en 106,6%. Het gevolg van de toename van het platgoedgebruik is dat de kosten gemiddeld zijn toegenomen met €41.055,83 per jaar⁶⁴. Per maand zijn de kosten met €3.158,14 toegenomen.

Dit gaf aanleiding tot een brainstormsessie met drie zorgteammanagers van een PG, een palliatieve en revalidatie afdeling over de oorzaak van de toename van het platgoedgebruik op de afdelingen⁶⁵. De belangrijkste conclusies worden hieronder toegelicht.

Werkwijze Bleeklust

Het platgoed wordt betaald per uitgaande kilogrammen. Bleeklust weegt de kilogrammen van het vuile goed. Dit betekent dat alles wat nat in de waszak wordt verzameld, voor meer kosten zorgt.

Bleeklust levert al enige tijd slechte kwaliteit. Hierdoor worden diverse artikelen ongebruikt op de afdelingen in de waszakken verzameld. Ook dit leidt tot meer vuile kilogrammen bij Bleeklust.

Gebruik platgoed

Het gebruik van het platgoed is sterk afhankelijk van de vervuilingsgraad van een cliënt, zoals

⁶⁴ Bijlage 20 Platgoedgebruik

⁶⁵ Bijlage 21 Zorgmedewerkers over platgoedgebruik

incontinentie, problemen met ontlasting en wonden.

Gebruik steeklakens en lakens

Steeklakens zijn in gewicht zwaarder dan lakens. Op bepaalde afdelingen is het gebruik van steeklakens afgeschaft. In plaats daarvan worden lakens gebruikt. De reden hiervoor is dat steeklakens niet klantvriendelijk zijn voor de cliënten. Het afschaffen van het gebruik van steeklakens en in plaats daarvan lakens gebruiken, is een besparingsmogelijkheid.

Gebruik washanden

Het schuim dat tegenwoordig op de afdelingen gebruikt wordt bij het reinigen van de bewoners, heeft het gebruik van washandjes gereduceerd. De washanden worden echter nat in de waszakken verzameld. Een besparingsmogelijkheid op dit gebied is de vuile washanden eerst laten drogen voordat ze in de waszakken worden verzameld.

Gebruik tafellakens

Antonius Binnenweg heeft veel ronde tafels in gebruik, maar de tafellakens zijn rechthoekig. Het assortiment komt niet overeen met de benodigde artikelen. Dit houdt in dat meer stof dan nodig wordt gebruikt waardoor het aantal vuile kilogrammen groter is. Door het assortiment aan te passen, zal het aantal vuile kilogrammen lager zijn.

Communicatie naar de zorgmedewerkers

Om het gebruik van platgoed te kunnen verminderen, zullen alle zorgmedewerkers op de hoogte moeten worden gesteld over het gebruik van platgoed. Als ze zich bewust worden van de hoge kosten en de gevolgen daarvan, zal het gebruik efficiënter en effectiever worden. In het werkoverleg zal het gebruik van platgoed daarom regelmatig besproken moeten worden.

6.4 Overige resultaten

Met het kwantificeren van de hoeveelheden goed gedurende week10 van 2007⁶⁶ is naar voren gekomen dat de capaciteit van de wasautomaten niet optimaal wordt benut. Gemiddeld wordt per dag ongeveer 40 kg gereinigd. Het aantal keer reinigen is gemiddeld 10 keer per dag. Met 10 keer reinigen zouden de wasautomaten 120 tot 150 kg vuil wasgoed kunnen wegwerken. Dit betekent dat de wasautomaten echter voor 26,6% ($40/150 \cdot 100\%$) à 33,3% ($40/120 \cdot 100\%$) gevuld worden. De capaciteit van de droogautomaten wordt echter wel optimaal benut. Een droogautomaat dient niet volledig afgevuuld te worden, omdat dit het droogproces van het goed niet ten goede komt.

⁶⁶ Bijlage 10 Turflijst hoeveelheid goed linnenkamer

7 Oplossingsmogelijkheden

In dit hoofdstuk komen de oplossingsmogelijkheden naar voren van het al dan niet uitbesteden van textielsoorten van Antonius Binnenweg. Hierbij worden de bedrijfskundige consequenties weergegeven. Voorafgaand worden een aantal ontwikkelingen van de textielverzorging van Antonius Binnenweg weergegeven die invloed hebben op het uitbesteden van bepaalde textielsoorten.

7.1 Ontwikkelingen textielverzorging Antonius Binnenweg

In hoofdstuk 6 is beschreven dat textielreinigingsbedrijf Bleeklust overgenomen zal worden door een andere firma. Deze overname zal geschieden door Rozenburg-Giezeman B.V. met ingang van 1 juli 2008. Rozenburg-Giezeman heeft Antonius Binnenweg een vrijblijvende aanbieding gezonden voor het verzorgen van het persoonsgebonden en algemene goed. Rozenburg-Giezeman hoopt op een duurzame samenwerking met een minimale looptijd van drie jaar. Rozenburg-Giezeman zal, in tegenstelling tot Bleeklust, schone kilogrammen platgoed doorberekenen. Op basis van ervaring stelt Rozenburg-Giezeman een verschil van 12% in gewicht tussen schoon en vuil goed.

Daarnaast is Antonius Binnenweg de afgelopen weken in aanraking gekomen met Lips Bombeke B.V. Sinds 17 april 2007 maakt Bombeke deel uit van Lips Textielservice. Naar aanleiding van diverse gesprekken is Lips Bombeke tevens met een aanbieding gekomen. Op basis van ervaring stelt Lips Bombeke een verschil van 40% in gewicht tussen schoon en vuil goed.

Dit zou betekenen dat elke 10 kilogram vuil textiel 4 kilogram water, ontlasting en dergelijke bevat. Dit percentage is niet realistisch. De 12% die Rozenburg-Giezeman hanteert is reëler. Bij het bepalen van de financiële consequenties wordt dit punt meegenomen.

Deze twee ontwikkelingen en de ervaring met Bleeklust gaven aanleiding tot de overweging om de textielverzorging uit te besteden aan Lips Bombeke. Daarom zijn schattingen gemaakt van de kosten op jaarbasis van Bleeklust, Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke. De textielsoorten die in de kosten zijn meegenomen, betreffen de textielsoorten waarvan het reinigen ervan in de huidige situatie wordt uitbesteed aan de wasserij, namelijk:

- het platgoed;
- het persoonsgebonden ondergoed;
- het chemisch reinigen van het persoonsgebonden goed;
- de dienstkleding van de zorgmedewerkers en een deel van de dienstkleding van de Facilitaire Organisatie, én;
- een deel van het instellingsgebonden goed.

In de onderste tabel worden deze kosten weergegeven. In bijlage 22 wordt een specifieke berekening weergegeven.

	Bleeklust	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke 12%	Lips Bombeke 40%
Totale kosten per jaar	€ 237.045,29	€ 248.532,05	€ 257.618,92	€ 212.937,77

Tabel 18 Kosten Bleeklust-Rozenburg-Giezeman-Lips Bombeke

Uit de tabel blijkt dat Lips Bombeke de meest voordelige wasserij is, indien het percentage van 40% in gewicht tussen schoon en vuil goed daadwerkelijk klopt. Naar schatting zal in vergelijking met Bleeklust €24.107,48 per jaar bespaard worden.

Omdat het percentage van 40% wat Lips Bombeke hanteert niet reëel is, wordt, om de kosten te kunnen vergelijken met Rozenburg-Giezeman, uitgegaan van 12%. Het verschil tussen de kosten van Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke is een bedrag van €9.086,87 per jaar. Omdat dit bedrag weinig invloed heeft op de kosten van de textielverzorging van Antonius Binnenweg, zal op basis van kwaliteit een keuze gemaakt worden. Daarbij speelt de slechte ervaring van Antonius Binnenweg met

de kwaliteit van de textielverzorging van Bleeklust een grote rol. Rozenburg-Giezeman dient bij de overname van Bleeklust de kwaliteit naar een hoger niveau te brengen om aan de kwaliteitseisen van Antonius Binnenweg te voldoen.

Daarnaast heeft Antonius Binnenweg referenties met verpleeghuizen waar Lips Bombeke de textielverzorging van verzorgt. De ervaringen van deze verpleeghuizen met de kwaliteit van de textielverzorging van Lips Bombeke zijn goed.

Het is voor Antonius Binnenweg op basis van de ervaringen met Bleeklust aantrekkelijker om de textielverzorging uit te besteden aan een andere wasserij. Het idee van Antonius Binnenweg is om een samenwerkingsverband aan te gaan met Lips Bombeke.

7.2 In- en uitbesteden

In hoofdstuk 4 is beschreven dat het reinigen van enkele textielsoorten uitbesteed wordt aan een externe wasserij. Ook is beschreven dat op elke gerenoveerde afdeling een was- en droogautomaat wordt geplaatst ten behoeve van het verhogen van de service aan de bewoners. De was- en droogautomaten op de afdelingen kunnen niet gebruikt worden als oplossingsmogelijkheid om de textielsoorten intern op de afdelingen te reinigen. De omvang van de afdelingen is niet toereikend voor de werkzaamheden die de textielverzorging met zich mee brengt.

Uitbesteden

Het textiel dat in de huidige situatie wordt uitbesteed aan de externe wasserij, zal in het vervolg uitbesteed blijven, in verband met de benodigde professionele apparatuur, de hygiëne en de daarvoor benodigde ruimte.

In eigen beheer of uitbesteden

De activiteiten die zowel in eigen beheer uitgevoerd als uitbesteed kunnen worden, betreffen:

- het reinigen van een deel van de dienstkleding van de Facilitaire Organisatie;
- het merken van het persoonsgebonden goed;
- het reinigen van het persoonsgebonden bovengoed;
- het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties;
- het reinigen van het instellingsgebonden goed, én;
- het transport naar de afdelingen.

Voor deze activiteiten bestaan de volgende drie mogelijkheden:

1. Uitbesteden aan Rozenburg-Giezeman B.V.;
2. Uitbesteden aan Lips Bombeke B.V.;
3. In eigen beheer uitvoeren in de linnenkamer van Antonius Binnenweg.

Bij het bepalen wat de optimale mogelijkheid is, spelen bedrijfskundige consequenties een belangrijke rol. Deze bedrijfskundige consequenties kunnen worden onderverdeeld in organisatorische, personele en financiële consequenties. Deze consequenties worden vervolgens respectievelijk beschreven.

Organisatorische consequenties

Het in eigen beheer uitvoeren of uitbesteden van bepaalde activiteiten van de textielverzorging heeft weinig consequenties op strategisch niveau. Van belang is dat de top van de organisatie achter de beslissing staat en de visie en missie van Laurens naleeft. In de visie en missie staat een integraal aanbod van wonen, zorg en welzijn centraal. Dit betekent voor de textielverzorging een flexibele inzet op basis van individuele keuzes van de cliënt.

Op tactisch niveau heeft het in eigen beheer uitvoeren of uitbesteden van bepaalde activiteiten van de textielverzorging een aantal consequenties. Het Hoofd Service & Logistiek blijft zowel bij het in eigen beheer uitvoeren als uitbesteden van bepaalde activiteiten eindverantwoordelijke voor de resultaten en

de kwaliteit van de textielverzorging.

Indien Antonius Binnenweg kiest voor het uitbesteden van de activiteiten, zal het takenpakket van de 1^{ste} medewerker van de textielverzorging afnemen. De 1^{ste} medewerker van de textielverzorging zal verantwoordelijk blijven voor de interne administratie en de klachtenafhandeling en fungeren als aanspreekpunt voor de cliënten.

Het in eigen beheer uitvoeren of uitbesteden van bepaalde activiteiten van de textielverzorging heeft een aantal consequenties op operationeel niveau. Indien Antonius Binnenweg kiest voor het uitbesteden van de activiteiten, zijn minder medewerkers vereist in de textielverzorging en het takenpakket zal veranderen. De procedures op de afdelingen zullen echter niet wijzigen bij veranderingen in het uitbesteden van activiteiten van de textielverzorging.

Personele consequenties

De personele consequenties van de mogelijkheden zijn net als de organisatorische consequenties belangrijk bij de beslissing of de activiteiten intern of extern moeten worden verricht.

In hoofdstuk 6 is beschreven dat in eigen beheer uitvoeren meer handelingen vergt en daardoor vraagt om een grotere personele bezetting van de textielverzorging. Echter heeft Antonius Binnenweg op langere termijn een personeelsprobleem in de textielverzorging. Van de zeven medewerkers werkzaam in de textielverzorging, bezetten vijf medewerkers een ID-baan. Binnen nu en drie jaar zullen twee van deze medewerkers niet meer werkzaam zijn in Antonius Binnenweg. De overige drie ID-medewerkers blijven in dienst van Antonius Binnenweg. Deze situatie heeft invloed op de textielverzorging.

Indien Antonius Binnenweg kiest voor het uitbesteden van de activiteiten, zijn minder medewerkers vereist in de textielverzorging. De ID-medewerkers zullen daardoor tijdelijk in een andere functie geplaatst moeten worden tot de loopbaan bij Antonius Binnenweg ten einde is.

Het personele voordeel van het uitbesteden van de activiteiten voor Antonius Binnenweg ten opzichte van het in eigen beheer uitvoeren is de afname van het aantal personeelsproblemen en de daling van het risico van ziekteverzuim.

Indien Antonius Binnenweg kiest voor het intern uitvoeren van de activiteiten, zoals het in de huidige situatie gebeurt, ontstaat op langere termijn een personeelstekort. Binnen nu en drie jaar zullen drie medewerkers vertrekken, maar de vacatures kunnen in verband met de bezuinigingen moeilijk opgevuld worden. Het aannemen van personeel voor de Facilitaire Organisatie gaat ten kosten van het aantal zorgmedewerkers.

Financiële consequenties

Op basis van de huidige kosten van de textielverzorging van Antonius Binnenweg en de aanbiedingen van Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke zijn de financiële consequenties van de mogelijkheden beschreven. Per mogelijkheid wordt weergegeven hoe de financiële consequenties tot stand zijn gekomen. Vervolgens worden de kosten van de verschillende mogelijkheden weergegeven in een tabel.

Mogelijkheid 1: Het reinigen uitbesteden aan Rozenburg-Giezeman

De kwantitatieve gegevens die gebruikt zijn bij het bepalen van de financiële consequenties van mogelijkheid 1, zijn gebaseerd op de gekwantificeerde hoeveelheden van de facturatie van Bleeklust van januari 2007 en de gekwantificeerde hoeveelheden textiel van Antonius Binnenweg van week 10 van 2007. Deze hoeveelheden zijn vermenigvuldigd met de prijzen die door Rozenburg-Giezeman gehanteerd worden. Een aantal belangrijke punten uit de aanbieding van Rozenburg-Giezeman worden hieronder weergegeven.

- Het huurlinnenpakket wordt berekend op basis van uitgeleverde schone kilogrammen. De prijs bedraagt €0,956 per kilogram. Op basis van de ervaring van Rozenburg-Giezeman is het verschil in gewicht tussen vuil en schoon linnen iets meer dan 12%.
- De prijs per kilogram persoons- en instellingsgebonden goed bedraagt €1,029.
- Rozenburg-Giezeman hanteert toeslagen per artikel voor het (chemisch) reinigen van

- persoonsgebonden goed.
- Bij een samenwerkingsverband met ingang van 1 juli 2008 met een minimale looptijd van drie jaar, is Rozenburg-Giezeman bereid over de omzet tot die datum een extra korting van 10% te geven.

Mogelijkheid 2: Het reinigen uitbesteden aan Lips Bombeke

De kwantitatieve gegevens die gebruikt zijn bij het bepalen van de financiële consequenties van mogelijkheid 1, zijn gebaseerd op de gekwantificeerde hoeveelheden van de facturatie van Bleeklust van januari 2007 en de gekwantificeerde hoeveelheden textiel van Antonius Binnenweg van week 10 van 2007. Deze hoeveelheden zijn vermenigvuldigd met de prijzen die door Lips Bombeke gehanteerd worden. Een aantal belangrijke punten uit de aanbieding van Lips Bombeke worden hieronder weergegeven.

- Het huurlinnenpakket wordt berekend op basis van uitgeleverde schone kilogrammen. De prijs bedraagt €0,934 per kilogram. Op basis van de ervaring van Lips Bombeke is het verschil in gewicht tussen vuil en schoon linnen 40%. Zoals eerder in dit hoofdstuk is vermeld, is dit een onrealistisch percentage.
- De prijs per kilogram persoonsgebonden goed bedraagt €1,124.
- De prijs per kilogram instellingsgebonden goed bedraagt €1,114.
- Voor het afleveren van het linnengoed op de afdelingen, wordt door Lips Bombeke een bedrag van €23,056 per uur in rekening gebracht.
- Lips Bombeke hanteert toeslagen per artikel voor het (chemisch) reinigen van persoonsgebonden goed.
- Op basis van de prijzen biedt Lips Bombeke een factuurkorting aan van 3% met ingang van 1 juli 2007.
- Bij een samenwerkingsverband met ingang van 1 juli 2007 met een minimale looptijd van drie jaar, is Lips Bombeke bereid over de omzet tot die datum een extra korting van 8% te geven.

Mogelijkheid 3: Intern reinigen in de linnenkamer

In hoofdstuk 5 is de huidige financiële situatie van de textielverzorging van Antonius Binnenweg weergegeven. De gegevens die gebruikt zijn bij de totstandkoming van deze huidige situatie, zijn bruikbaar voor het bepalen van de financiële consequenties van mogelijkheid 3. Om mogelijkheid 3 te kunnen realiseren, dienen nieuwe was- en droogautomaten te worden aangeschaft.

Kostenoverzicht van de mogelijkheden

Eerder dit hoofdstuk is beschreven dat de textielsoorten die in de huidige situatie worden uitbesteed aan de externe wasserij, in het vervolg uitbesteed zullen blijven, in verband met de benodigde professionele apparatuur, de hygiëne en de daarvoor benodigde ruimte. De kosten van deze textielsoorten worden in de onderstaande tabel weergegeven voor de wasserijen Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke. Een specifieke berekening is te vinden in bijlage 23.

Op jaarbasis	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)
Linnenverhuur en platgoed	€ 144.958,22	€ 140.426,49
Persoonsgebonden ondergoed	€ 44.709,15	€ 48.344,79
Chemisch reinigen	€ 2.458,97	€ 2.320,49
Gedeelte dienstkleiding	€ 23.304,79	€ 36.217,08
Gedeelte instellingsgebonden goed	€ 5.530,29	€ 3.673,01
Totaal (incl. BTW en kortingen)	€ 220.961,43	€ 230.981,87

Tabel 19 Kostenoverzicht 1

De kosten van het uitbesteden van de textielsoorten aan Rozenburg-Giezeman bedragen gemiddeld €220.961,43 per jaar. De kosten van het uitbesteden van de textielsoorten aan Lips Bombeke bedragen gemiddeld €230.981,87 per jaar. Bij beide wasserijen is uitgegaan van een verschil van 12% tussen schoon en vuil goed.

In de onderstaande tabel worden de kosten weergegeven van de drie mogelijkheden. Daarbij gaat het al dan niet uitbesteden van de volgende activiteiten:

- het reinigen van een deel van de dienstkleding van de Facilitaire Organisatie;
- het merken van het persoonsgebonden goed;
- het reinigen van het persoonsgebonden bovengoed;
- het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties;
- het reinigen van een deel van het instellingsgebonden goed, én;
- het transport van en naar de afdelingen.

Op jaarbasis	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Reinigen gedeelte dienstkleding	€ 3.563,64	€ 2.589,32	€ 2.766,45
Merken persoonsgebonden goed	€ 9.927,00	€ 12.686,43	€ 10.371,73
Reinigen persoonsgebonden bovengoed	€ 37.399,36	€ 62.639,84	€ 65.564,04
Reinigen gedeelte instellingsgebonden goed	€ 3.858,12	€ 1.228,27	€ 2.653,78
Transport naar de afdelingen (32,5 uur per maand)	€ 9.863,10	€ 13.366,08	€ 9.844,27
Totaal (incl. BTW en kortingen)	€ 64.611,22	€ 92.509,93	€ 91.200,27

Tabel 20 Kostenoverzicht 2

In de bovenstaande tabel zijn de personeelskosten doorberekend in de verschillende activiteiten. De kosten van het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties zijn onbekend en daarom achterwege gelaten.

Geconcludeerd kan worden dat het intern uitvoeren van de verschillende activiteiten, zoals het in de huidige situatie gebeurt, de voordeligste mogelijkheid is. Het is echter niet noodzakelijk dat alle activiteiten uitbesteed worden; een deel van de activiteiten uitbesteden is tevens mogelijk.

De begrote kosten voor de textielverzorging bedragen €245.970,78. In de onderstaande tabel zijn de kosten van de kostenoverzichten 1 en 2 opgeteld.

Op jaarbasis	Gedeeltelijk uitbesteden		Totaal uitbesteden	
	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)
Totaal	€ 285.572,65	€ 295.593,09	€ 313.471,36	€ 326.713,87

Tabel 21 Kosten (gedeeltelijk) uitbesteden

Geconcludeerd kan worden dat de kosten van de mogelijkheden boven de begrote kosten liggen. De kosten van het gedeeltelijk uitbesteden liggen lager dan de kosten van de totale uitbesteding. Het verschil in de financiële consequenties van de mogelijkheden op jaarbasis is gering. Daarom zullen de organisatorische en personele consequenties van de mogelijkheden en de kwaliteit van de textielverzorging de doorslaggevende rollen spelen. In de conclusie en aanbevelingen wordt de optimale mogelijkheid beschreven.

Conclusie en aanbevelingen

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden wordt de conclusie met de aanbevelingen gecombineerd. De probleemstelling luidde als volgt:

“Op welke wijze kan de integrale procesgang van de textielverzorging van geriatriesch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam geoptimaliseerd worden en welke bedrijfskundige consequenties zijn hieraan verbonden?”

Om de integrale procesgang van de textielverzorging van Antonius Binnenweg te kunnen optimaliseren, zullen de knelpunten weggenomen moeten worden die gedurende het onderzoek zijn geconstateerd. In de conclusie worden deze knelpunten benoemd van het linnenverhuur en platgoed en het persoonsgebonden goed. Vervolgens wordt ingegaan op mogelijkheden van het in eigen beheer uitvoeren of het uitbesteden van de textielsoorten aan een nieuwe textielverzorger. Hierbij worden de organisatorische, personele en financiële consequenties kort weergegeven. Ook de verwachtingen en wensen van de bewoners spelen hierbij een belangrijke rol.

De aanbevelingen zijn op dezelfde wijze opgebouwd als de conclusies.

Conclusies

Linnenverhuur en platgoed

In het onderzoek naar de textielverzorging zijn de volgende conclusies ten aanzien van het linnenverhuur en het platgoed geconstateerd:

- *Constatering van een hoger platgoedgebruik:* de toename per artikelsoort in 2007 ten opzichte van 2005 varieert tussen 28,7% en 106,6%. Hierdoor zijn de gemiddelde kosten per jaar toegenomen met €41.055,83.
- *Veel natte kilogrammen worden aan de externe textielverzorger aangeboden:* natte kilogrammen leiden tot hoge kosten, doordat de externe textielverzorger het huurlinnenpakket berekent op basis van vuile kilogrammen.
- *De kwaliteit van het ingezette textielgoederen laat te wensen over:* dit leidt tot een hoog platgoedgebruik doordat de artikelen ondoelmatig worden gebruikt door de zorgmedewerkers.
- *Het assortiment van de externe textielverzorger sluit niet aan op het benodigde assortiment:* het aantal kilogrammen is hoger doordat meer stof dan nodig wordt gebruikt.
- *Onbewustzijn van de kosten van het platgoedgebruik bij de zorgmedewerkers:* de zorgmedewerkers zijn zich niet bewust van de gevolgen van de hoge kosten.
- *De uitleveringsnormen liggen hoog:* de zorgmedewerkers gebruiken het aantal artikelen dat uitgeleverd wordt, ongeacht de hoeveelheden.
- *De externe textielverzorger hanteert hoge transportkosten:* de kosten voor het transport bedragen per uur €26,93, inclusief 19% BTW. Dit bedrag is hoger dan €25,29, het uurloon van een transportmedewerker van Antonius Binnenweg.

Persoonsgebonden goed

In het onderzoek naar de textielverzorging zijn de volgende conclusies ten aanzien van het persoonsgebonden goed geconstateerd:

- *De doorberekening van de kosten aan de cliënten is niet reëel:* de werkelijke kosten van het merken en het reinigen van het persoonsgebonden goed en het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties worden niet volledig doorberekend aan de cliënten.
- *De verzorging van het persoonsgebonden goed vertoont een kwaliteitstekort:* de verwachtingen en wensen van de bewoners over de dimensies tastbaarheden, betrouwbaarheid, responsiviteit, zorgzaamheid en empathie zijn hoger dan de perceptie. De belangrijkste conclusies uit de enquêtes met de bewoners zijn:
 - De prestatie van de geur van het persoonsgebonden goed na het reinigen is laag;

- 30% van de bewoners beschouwen de kosten van de textielverzorging als te hoog, én;
- De belofte van de doorlooptijd van de textielverzorging van twee dagen wordt niet altijd nagekomen.
- *Onnodige reiniging van persoonsgebonden bovengoed door de externe textielverzorger:* per dag worden gemiddeld 7 stuks persoonsgebonden bovengoed naar de externe textielverzorger gedistribueerd terwijl deze intern gereinigd dienen te worden. Dit komt niet ten goede van de efficiëntie en de kwaliteit van de textielverzorging van Antonius Binnenweg.
- *De capaciteit van de wasautomaten worden niet optimaal benut:* de wasautomaten worden voor 26,6% à 33,3% gevuld.

In- en uitbesteden

Bij het al dan niet uitbesteden van bepaalde textielsoorten, spelen twee ontwikkelingen een belangrijke rol. De eerste ontwikkeling is de overname van Bleeklust door Rozenburg-Giezeman per 1 juli 2008. Rozenburg-Giezeman heeft Antonius Binnenweg een vrijblijvende aanbieding gezonden. Daarnaast is Antonius Binnenweg in aanraking gekomen met Lips Bombeke. Naar aanleiding van diverse gesprekken is Lips Bombeke tevens met een aanbieding gekomen.

Op basis van vergelijkingen is gebleken dat het verschil tussen de kosten van Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke gering is, namelijk €9.086,87 per jaar.

Deze ontwikkelingen en de ervaring met Bleeklust gaven aanleiding tot de overweging om de textielverzorging uit te besteden aan Lips Bombeke.

Het textiel dat in de huidige situatie wordt uitbesteed aan de externe wasserij, zal in het vervolg uitbesteed blijven, in verband met de benodigde professionele apparatuur, de hygiëne en de daarvoor benodigde ruimte. Voor de activiteiten van de textielverzorging die in de huidige situatie intern worden verricht, bestaan de volgende drie mogelijkheden:

4. Uitbesteden aan Rozenburg-Giezeman B.V.;
5. Uitbesteden aan Lips Bombeke B.V.;
6. In eigen beheer uitvoeren in de linnenkamer van Antonius Binnenweg.

Organisatorische consequenties

Het al dan niet uitbesteden van de activiteiten van de textielverzorging aan een externe wasserij brengt organisatorische consequenties met zich mee.

Op strategisch niveau is het van belang dat de top van de organisatie achter de beslissing staat en de visie en missie van Laurens naleeft. In de visie en missie staat een integraal aanbod van wonen, zorg en welzijn centraal. Dit betekent voor de textielverzorging een flexibele inzet op basis van individuele keuzes van de cliënt.

Op tactisch niveau blijft zowel bij het in eigen beheer uitvoeren als uitbesteden van bepaalde activiteiten het Hoofd Service & Logistiek eindverantwoordelijke voor de resultaten en de kwaliteit van de textielverzorging.

Indien Antonius Binnenweg kiest voor het uitbesteden van de activiteiten, neemt het takenpakket van de 1^{ste} medewerker van de textielverzorging af. De 1^{ste} medewerker van de textielverzorging blijft verantwoordelijk voor de interne administratie en de klachtenafhandeling en zal fungeren als aanspreekpunt voor de cliënten.

Op operationeel niveau zal het takenpakket van de medewerkers veranderen indien Antonius Binnenweg kiest voor het uitbesteden van de activiteiten. Daarnaast zijn minder medewerkers vereist in de textielverzorging. De procedures op de afdelingen zullen niet wijzigen.

Personele consequenties

Antonius Binnenweg heeft op langere termijn een personeelsprobleem in de textielverzorging. Van de zeven medewerkers werkzaam in de textielverzorging, bezetten vijf medewerkers een ID-baan. Binnen nu en drie jaar zullen twee van deze medewerkers niet meer werkzaam zijn in Antonius Binnenweg.

Indien Antonius Binnenweg kiest voor het uitbesteden van de activiteiten, zijn minder medewerkers vereist in de textielverzorging. De ID-medewerkers zullen daardoor tijdelijk in een andere functie

geplaatst moeten worden tot de loopbaan bij Antonius Binnenweg ten einde is.

Het personele voordeel van het uitbesteden van de activiteiten voor Antonius Binnenweg ten opzichte van het in eigen beheer uitvoeren is de afname van het aantal personeelsproblemen en de daling van het risico van ziekteverzuim.

Indien Antonius Binnenweg kiest voor het intern uitvoeren van de activiteiten, ontstaat op langere termijn een personeelstekort. Binnen nu en drie jaar zullen twee medewerkers vertrekken, maar de vacatures kunnen in verband met de bezuinigingen moeilijk opgevuld worden.

Financiële consequenties

De begrote kosten voor de textielverzorging bedragen €245.970,78. De kosten van de mogelijkheden liggen boven de begrote kosten. Echter wordt geacht dat de kosten van de textielverzorging binnen de begroting van Antonius Binnenweg passen.

De kosten van het gedeeltelijk uitbesteden liggen lager dan de kosten van de totale uitbesteding. Het verschil in de financiële consequenties van de mogelijkheden op jaarbasis is gering. Daarom zullen de organisatorische en personele consequenties van de mogelijkheden en de kwaliteit van de textielverzorging de doorslaggevende rollen spelen.

Het is echter niet noodzakelijk dat alle activiteiten uitbesteed worden of dat alle activiteiten in eigen beheer uitgevoerd worden. Het uitbesteden van een deel van de activiteiten is tevens mogelijk.

Verwachtingen en wensen bewoners

De textielverzorging dient volgens de bewoners aan de volgende eisen te voldoen:

- Het aanbieden van (verschillende) textielverzorgingspakketten;
- Behoud van de kwaliteit van het persoonsgebonden goed;
- Het gebruik van wasmiddel met een aangename geur, waardoor de kleding niet alleen schoon oogt, maar ook schoon ruikt;
- De kosten van de textielverzorging zo laag mogelijk houden;
- Juiste prijs-/kwaliteitsverhouding;
- De belofte van een doorlooptijd van twee dagen nakomen;
- Het verrichten van reparaties en verstelwerkzaamheden;
- Klantvriendelijke medewerkers;
- Betrouwbare medewerkers;
- Optimale informatieverstrekking;
- Voorkomen van het kwijtraken van het persoonsgebonden goed.

Aanbevelingen

Linnenverhuur en platgoed

Het wordt aanbevolen het linnenverhuur en de reiniging van het platgoed te laten verrichten door Lips Bombeke. Lips Bombeke biedt meer mogelijkheden voor Antonius Binnenweg dan Rozenburg-Giezevan.

Gezien de hoge kosten die de textielverzorging met zich meebrengt, wordt aanbevolen het platgoedgebruik te verminderen. Het voordeel van Lips Bombeke is dat het huurlinnenpakket wordt berekend op basis van uitgeleverde schone kilogrammen. Het aanbieden van veel natte kilogrammen aan de externe textielverzorger heeft hierdoor geen invloed meer op de kosten.

Het wordt aanbevolen door middel van de volgende maatregelen de kosten van het linnenverhuur en de reiniging van het platgoed te verminderen:

- Het assortiment van de externe textielverzorger aansluiten op het benodigde assortiment;
- Bewustwording van het platgoedgebruik bij de zorgmedewerkers door middel van het inplannen van regelmatig overleg;
- Het aanpassen van de uitleveringsnormen;
- Het transport in eigen beheer uitvoeren.

Persoonsgebonden goed

Aanbevolen wordt de kosten van het merken van het persoonsgebonden goed door te berekenen aan de cliënten per merkje. De kosten per merkje bedragen €0,74.

Daarnaast wordt aanbevolen de kosten van de textielverzorgingspakketten en de kosten voor het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties te verhogen. In de onderstaande tabel worden de verhogingen weergegeven.

	Huidige doorbelasting	Nieuwe doorbelasting na berekening	Opmerkingen
Reinigen persoonsgebonden ondergoed	€ 16,24	€ 43,23	Per maand
Reinigen persoonsgebonden bovengoed	€ 27,41	€ 40,48	Per maand
Lengte aanpassen	€ 7,95	€ 16,86	Per handeling
Voorzien van rits	€ 8,85	€ 9,60	Per handeling
Mouwlengte aanpassen	€ 7,95	€ 12,65	Per handeling
Knopen	€ 7,65	€ 6,48	Per handeling

Tabel 22 Doorberekening van reële kosten

Het wordt aanbevolen de kwaliteit van de textielverzorging te verhogen om de bewoners tevreden te houden. Het wordt aangeraden dit te realiseren door middel van de volgende maatregelen:

- Het gebruik van wasmiddel met een aangename geur door de nieuwe textielverzorger;
- De belofte van een doorlooptijd van twee dagen nakomen;
- Het voorkomen van de reiniging van het persoonsgebonden bovengoed door de externe textielverzorger.

Optimale mogelijkheid

Het wordt aanbevolen te kiezen voor mogelijkheid 3: Intern reinigen in de linnenkamer.

Bij deze mogelijkheid worden de visie en missie het meest nageleefd. In de visie en missie staat een integraal aanbod van wonen, zorg en welzijn centraal. Dit betekent voor de textielverzorging een flexibele inzet op basis van individuele keuzes van de cliënt. Bij de definitie van 'kwaliteit' in het onderzoek staat tevens de klant centraal: Blijven voldoen aan of overtreffen van de redelijke verwachting van de klant. Mogelijkheid 3 biedt de meeste mogelijkheden met betrekking tot de verwachtingen en wensen van de bewoners.

De organisatorische consequenties zijn bij mogelijkheid 3 het meest gering. Het Hoofd Service & Logistiek blijft eindverantwoordelijke voor de resultaten en de kwaliteit van de textielverzorging. Het takenpakket van de medewerkers van de textielverzorging blijft hetzelfde. Daarnaast zullen de procedures op de afdelingen niet wijzigen.

De begrote kosten voor de textielverzorging bedragen €245.970,78. De kosten van mogelijkheid 3 bedragen €295.593,09. Deze kosten passen niet binnen de begroting, maar door het uitvoeren van de eerder genoemde maatregelen, zullen de kosten gereduceerd worden.

Bij mogelijkheid 3 dienen nieuwe was- en droogautomaten aangeschaft te worden. Het wordt aanbevolen gedegen offertes aan te vragen bij diverse leveranciers. Daarnaast wordt het aanbevolen de capaciteit van de wasautomaten volledig te benutten. Dit kan door een handleiding op te stellen waarin wordt vermeld hoeveel stuks per artikelsoort tegelijk in een wasautomaat gereinigd kunnen worden. Bij mogelijkheid 3 ontstaan echter een personeelsprobleem op lange termijn. Binnen nu en drie jaar zullen twee medewerkers vertrekken, maar de vacatures kunnen in verband met de bezuinigingen moeilijk opgevuld worden. Het wordt aanbevolen een plan op te stellen hoe dit probleem opgelost dient te worden.

De nadelen van het intern uitvoeren van de activiteiten ten aanzien van het personeel zijn de personeelsproblemen en het risico van ziekteverzuim.

Implementatieplan

Zoals in de conclusie en de aanbevelingen is aangegeven, zijn diverse veranderingen van de textielverzorging noodzakelijk. In dit hoofdstuk worden deze veranderingen in een implementatieplan weergegeven.

Implementatieplan

In het implementatieplan zijn de activiteiten weergegeven die op korte en lange termijn dienen te worden uitgevoerd. Indien alle activiteiten gerealiseerd zijn, kan Antonius Binnenweg zich meer specialiseren op het verhogen van het serviceniveau en de kwaliteit van de textielverzorging.

Stap	Activiteit	Tijdspad	Uitvoering
1	Opzeggen contract Bleeklust	Juni-augustus	Eindverantwoordelijke textielverzorging
2	- Aanbesteding Lips Bombeke - Het assortiment van Lips Bombeke aansluiten op het benodigde assortiment - Het gebruik van wasmiddel met een aangename geur door Lips Bombeke - Het aanpassen van de uitleveringsnormen - Transport in eigen beheer uitvoeren	Juni-augustus	Eindverantwoordelijke textielverzorging i.s.m. Lips Bombeke Afdeling S&T
3	- Gedegen offertevergelijking was- en droogautomaten van verschillende leveranciers - Handleiding opstellen zodat de capaciteit van de was- en droogautomaten optimaal wordt benut	Juni-augustus Sept-dec	Eindverantwoordelijke textielverzorging
4	- De informatieverstrekking aan de bewoners aanpassen - De werkelijke kosten van het merken van het persoonsgebonden goed doorberekenen aan de cliënten - De prijzen van de textielverzorgingspakketten verhogen	Sept-dec Vanaf 2008 Vanaf 2008	Eindverantwoordelijke textielverzorging
5	- Regelmatig overleg plannen met zorgmedewerkers - Bewustwording platgoedgebruik bij de zorgmedewerkers - Bewustwording procedures van de textielverzorging	Vanaf sept	Eindverantwoordelijke textielverzorging
6	Plan opstellen: invulling personeel op lange termijn	Jan-april 2008	Eindverantwoordelijke textielverzorging
7	Plan opstellen: verhogen serviceniveau en de kwaliteit van de textielverzorging	Mei-aug 2008	Eindverantwoordelijke textielverzorging
8	Analyseren kosten reinigen op afdelingen	Sept-dec 2008	Eindverantwoordelijke textielverzorging

Tabel 23 Implementatieplan

Literatuuropgave

Boeken

- Aarts, A.A.G.: *Trends in uitbesteding*. Moret Ernst & Young, Utrecht, 1995.
- Baarda, D.B. en Goede, M.P.M. de: *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Stenfert Kroese, 2001.
- Bij, H. van der e.a.: *Kwaliteitsmanagement in beweging*. Kluwer, Deventer. 2^{de} druk, 2004.
- Boer, A. de en Vernooij-Gerritsen, M.: *Automatisering en de logistiek van textielbeheer*. Stenfert Kroese BV, 1989.
- Bouter, R.F.: *Handleiding voor de afstudeeropdracht 2006-2007*. Drukkerij MicrowebEdu, Leiden. 12^{de} herziene druk, 2006.
- Dodde, R.L.M. e.a.: *Uitbesteden*. Kluwer, 1998.
- Engelbregt, A.J.J.: *Logistiek management in dienstverlening*. Uitgeverij LEMMA BV, Utrecht, 1999.
- Groot, H. v.d.: *Textielreiniging*. Schuyt & Co CV, Haarlem, 1986.
- Kempen, P.M. & Keizer, J.A.: *Advieskunde voor praktijkstages*. Wolters-Noordhoff, Groningen. 2^{de} druk, 2000.
- Krimpen, J. van.: *Facility Management in perspectief*. Kluwer, Alphen aan den Rijn, 2003.
- Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: *Facility management*. Samsom, Alphen aan den Rijn/Diegem, 2001.
- Renkema, J.: *Schrijfwijzer*. Sdu uitgevers, 4^{de} aangepaste editie, oktober 2005.
- Saelman, L.A.: *Reinigingstechnieken in de groothuishouding*. Kluwer, Deventer, 1975.
- Thuis, P.T.H.J.: *Toegepaste organisatiekunde*. Wolters-Noordhoff Groningen, 2^{de} druk, 1999.
- Visser, H.M. en Goor, A.R.: *Werken met logistiek*. Wolters-Noordhoff BV Groningen, 2000.
- Wit, B., Mol, M. en Drunen, E.: *Uitbesteden en toeleveren. Motieven, trends en effecten*. Uitgeverij Lemma BV. Utrecht, 1998.
- Ytsma, W.: *De vele gezichten van Facility Management*. Kluwer BV, Alphen aan den Rijn, 2002
- Zwart, A. de: *Zakboek Facility Management*. Reed Business Information, 2^{de} druk.

Internet

- <http://agentschap.szw.nl>
- <http://www.arcare.nl>
- <https://blackboard.hhs.nl>
- <http://www.cbs.nl>
- <http://www.ftn-nl.com>
- <http://www.goodadvicebooks.nl>
- <http://www.goudengids.nl>
- <http://www.intermediar.nl>
- <http://www.journalinks.be/steekproef/>
- <http://www.kvk.nl>
- <http://www.laurens.nl>
- <http://www.rivm.nl>
- <http://www.tno.nl>
- <http://www.ziekenhuis.nl>

Syllabi

- Berg, E. van den e.a.: *Services 1*. Academie voor FM, HHS. Code: 2312. 2003/2004.
- Koppert, A.: *Windows en Office 2000 Informatiekunde 1*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Manament. 2003/2004. Code: 2306.

- Mante, Y.A.: *Handleiding Schriftelijke rapportage*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2003/2004. Code: 2318.

Artikelen

- *Bewonerswas is héél persoonlijk*. Uit: Textielbeheer. Speciale uitgave 2004.
- Buitelaar, W. & Winters, C.: *Met outsourcing komt vuile was buiten*. Uit: Jaarboek FMM 2006.
- *Herziening WIP-richtlijnen voor linnengoed afgerond*. Uit: Textielbeheer, 2007.3.
- *Veilige omgang cytostaticawasgoed*. Uit: Textielbeheer, 2007.3.
- *Wasserij milieuvriendelijker dan thuiswassen*. Textielbeheer, juni 2005.

Scripties

- Broersen, T.: *Platgoed, al goed?* Den Haag, 2004.
- Oosten, S.: *Textielverzorging uitgeplozen*. Den Hoorn, 2004.

Overig

- Aanbieding Lips Bombeke B.V., 25 april 2007.
- Aanbieding Rozenburg-Giezeman, 30 maart 2007.
- Begroting 2007, Laurens regio Centrum, Rotterdam Intranet Laurens.
- Brochure CVZ: *Daar kunt u op rekenen in een AWBZ-instelling*. 2006.
- Brochure CVZ (College voor zorgverzekeringen): *Verzorging, verpleging of behandeling nodig? De AWBZ helpt!* 2007.
- Contract met textielreinigingsbedrijf Bleeklust.
- Folder TNO: Moderne textielverzorging.
- Informatie bij opname Antonius Binnenweg.
- Intranet Laurens.
- Jaarplan Laurens 2008.
- Ondernemingsplan Laurens regio Centrum voor 2006-2008.
- Persbericht Laurens Antonius Binnenweg: *3 sterren voor Laurens Antonius Binnenweg*.
- Verbondenheid met de mensen en de stad, De historie van Antonius. Argus, Rotterdam. 2^{de} druk 1997.

Bijlagen

Textielverzorging: buiten of binnen?

Een onderzoek naar de textielverzorging binnen geriatisch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam

Kelly Gies Broesterhuizen

Mei 2007

Bijlagen

Textielverzorging: buiten of binnen?

Een onderzoek naar de textielverzorging binnen geriatriesch centrum en verpleeghuis Laurens Antonius Binnenweg te Rotterdam

Kelly Gies Broesterhuizen

Mei 2007

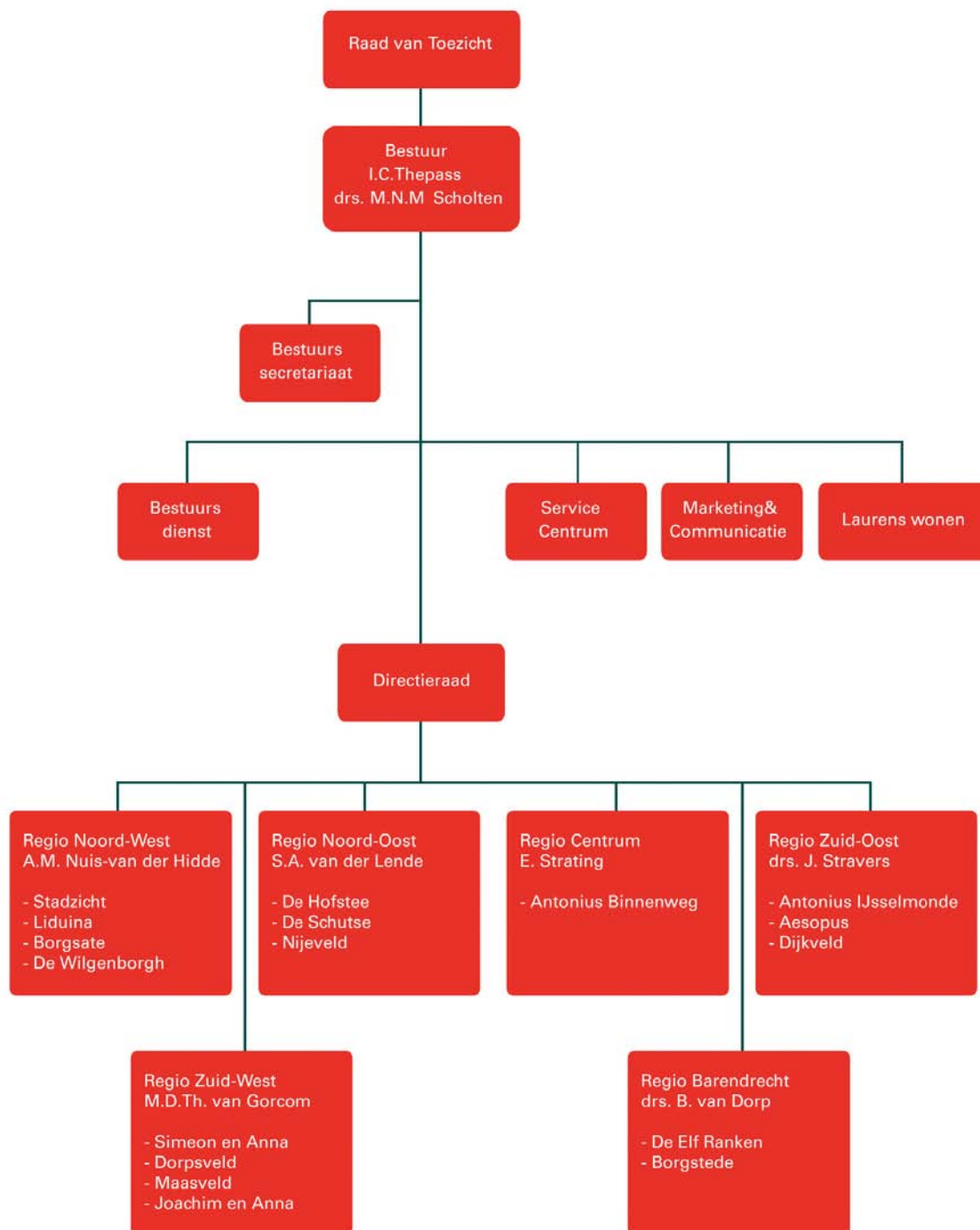
Haagse Hogeschool
Academie voor Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN 's-Gravenhage

Afstudeerprofiel:	FM & Vastgoed
Docentbegeleider:	Mevr. L.C.P. Rijnja
Medebeoordelaar:	Mevr. Drs. G.J.E. Tellegen
Opdrachtgever:	Stichting Laurens Antonius Binnenweg Nieuwe Binnenweg 33 3014 GC Rotterdam
Mentor:	Mevr. M. Krab
Afstudeerperiode:	Februari 2007 – Mei 2007

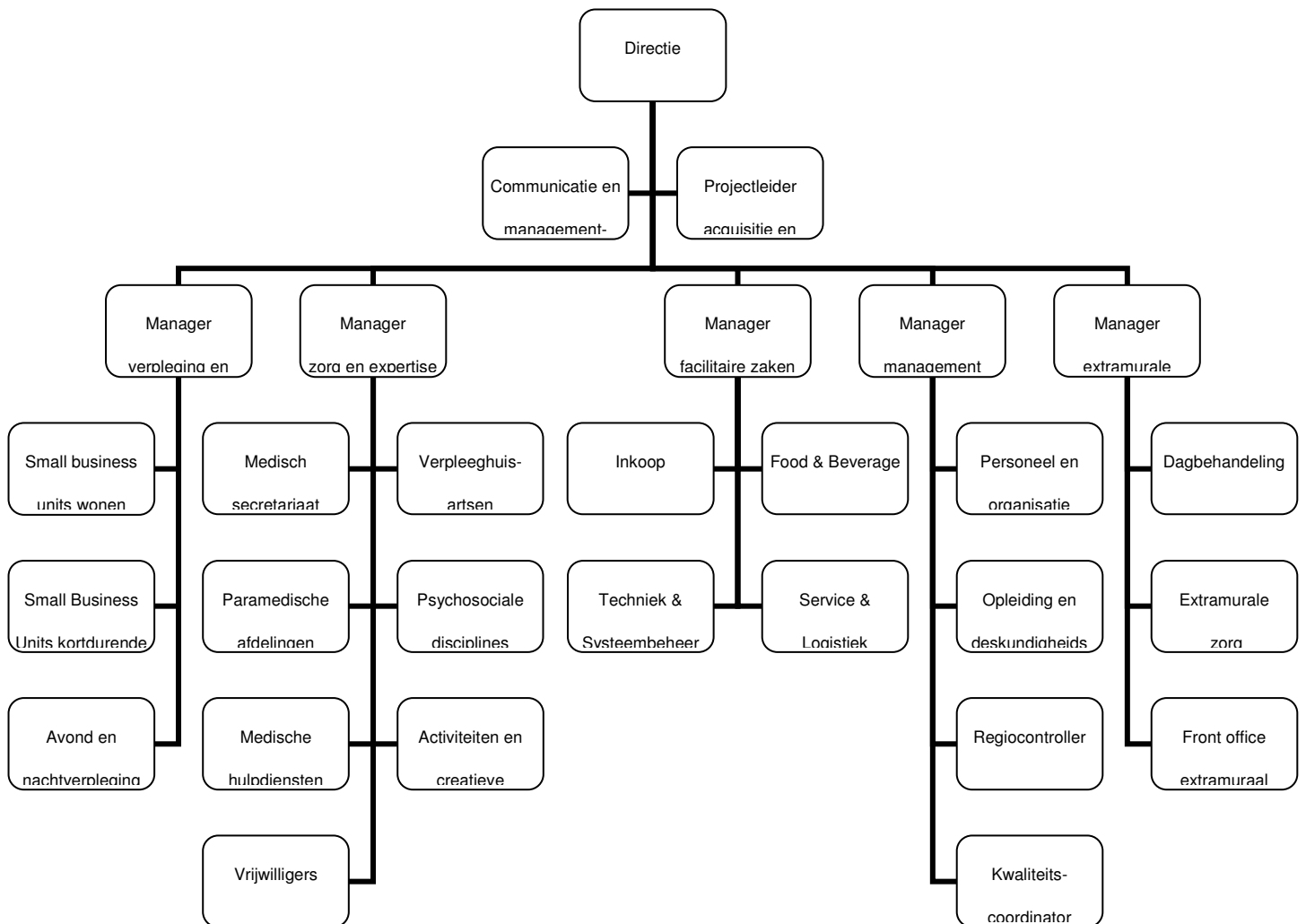
Inhoudsopgave

1	ORGANOGRAM STICHTING LAURENS	1
2	ORGANOGRAM ANTONIUS BINNENWEG	2
3	ORGANOGRAM FACILITAIRE ONDERSTEUNING	3
4	INTERVIEW MARIËLLE VAN DUINEN	4
5	INTERVIEW MARGRIET KRAB	6
6	INTERVIEW ISABEL MARTINS.....	7
7	INTERVIEW MARGRIET NOUWEN.....	10
8	BEZOEK BLEEKLUST	12
9	OMVANG AFNAME TEXTIELVERZORGINGSPAKKETTEN	14
10	TURFLIJST HOEVEELHEID GOED LINNENKAMER	15
11	FACTURATIE BLEEKLUST JANUARI 2007	16
12	PERSOONSGEBONDEN BOVENGOED BIJ BLEEKLUST GEREINIGD	19
13	SPECIFIEKE BEREKENINGEN HUIDIGE FINANCIËLE SITUATIE	20
14	BEPALEN STEEKPROEFGROOTTE.....	35
15	ENQUÊTE BEWONERS	36
16	RESULTATEN ENQUÊTES.....	37
17	BEZOEK VERPLEEGHUIS LAURENS LEYTHENRODE TE LEIDERDORP	44
18	BEZOEK VERPLEEGHUIS STADZICHT TE ROTTERDAM	47
19	VERGELIJKING VERPLEEGHUIZEN	51
20	PLATGOEDGEBRUIK	53
21	RESULTATEN BRAINSTORMSESSIE ZORGTEAMMANAGERS.....	60
22	PRIJSVERGELIJKING BLEEKLUST-ROZENBURG-GIEZEMAN-LIPS BOMBEKE.....	61
23	SPECIFIEKE BEREKENINGEN FINANCIËLE CONSEQUENTIES.....	65

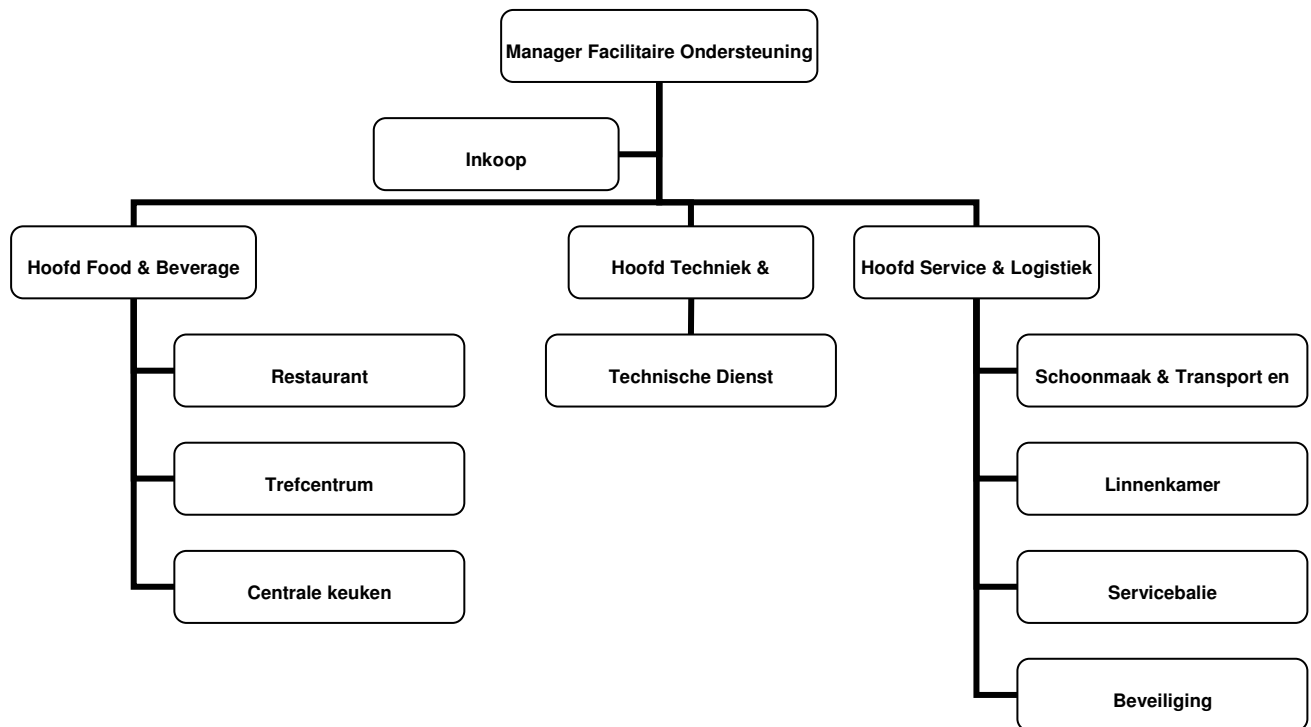
1 Organogram Stichting Laurens



2 Organogram Antonius Binnenweg



3 Organogram Facilitaire ondersteuning



4 Interview Mariëlle van Duinen

29 november 2006

1. Welke functie vervult u binnen Laurens Antonius Binnenweg?

Antonius Binnenweg beschikt over vijf clustermanagers, waaronder manager verpleging en verzorging, manager zorg en expertise, manager management ondersteuning, manager extramurale zorg en manager facilitaire ondersteuning. De laatste functie vervul ik. De afdelingen die ik coördineer zijn Inkoop, Food & Beverage, Techniek & Systeembeheer en Service & Logistiek.

2. Wat is de plaats van Antonius Binnenweg binnen Stichting Laurens?

Stichting Laurens bestaat uit zes regio's: Noord-West, Zuid-West, Noord-Oost, Centrum, Barendrecht en Zuid-Oost. Antonius Binnenweg is een geriatrisch centrum en verpleeghuis en behoort tot regio Centrum. In Antonius Binnenweg zijn afdelingen voor kortdurende zorg, revalidatie en behandeling en er zijn woongroepen voor blijvend opgenomen cliënten.

3. Uit welke verpleegafdelingen bestaat Antonius Binnenweg?

Antonius Binnenweg bestaat uit 10 afdelingen. Deze zijn voorzien van de namen Marcellus, Leonardus, Maria, Lucia, Mattheus, Laurentius, Martha, Luduina, Donatus en Dominicus. De twee afdelingen die met een "D" beginnen, liggen op de begane grond en 1^{ste} etage. Het gebouw bestaat uit vijf etages waarvan aan de ene kant alle afdelingen beginnend met een "M" gesitueerd zijn en aan de andere kant alle afdelingen beginnend met een "L".

4. Van welke faciliteiten kunnen de bewoners gebruik maken binnen Antonius Binnenweg?

De faciliteiten die bij ons te vinden zijn, zijn onder andere een kapper, restaurant, bibliotheek, kapel, recreatieruimte, activiteitenbegeleiding, linnenkamer, centrale keuken, technische dienst, dagbehandeling, fysiotherapie, zwembad, trefcentrum, bruin café, terras, ergotherapie en logopedie.

5. Wat zijn de recente ontwikkelingen binnen Antonius Binnenweg?

Antonius Binnenweg is op dit moment bezig met een grote renovatie die na de zomervakantie van 2008 afgerond zal zijn. Het gebouw is in 1985 in gebruik genomen en sindsdien hebben nauwelijks aanpassingen aan de verpleegafdelingen plaatsgevonden. In 2006 zijn we gestart met de renovatie van de verpleegafdelingen. De afdelingen worden Small Business Units en bestaan uit woongroepen met elk 9 bewoners. Er komen voornamelijk 1 persoonskamers en enkele 2 persoonskamers. Alle kamers worden voorzien van kamergebonden sanitair. De beddencapaciteit wordt daarmee teruggebracht van oorspronkelijk 300 naar uiteindelijk 178 plaatsen na de renovatie. Tijdens de renovatie zal het huis bewoond blijven.

Een andere ontwikkeling is dat Laurens steeds meer contact met de buitenwereld krijgt. Voorheen was Laurens vooral intern gericht. Nu worden allerlei activiteiten georganiseerd door het in 2005 opgezette UITbureau voor Ouderen zodat de mogelijkheid voor ouderen wordt gecreëerd om te kunnen participeren in activiteiten buitenshuis waarmee Laurens vereenzaming van ouderen voorkomt. De laatste belangrijke ontwikkeling is dat Laurens zich, in plaats van zich alleen op de zorg te richten, nu ook steeds meer gaat richten op de combinatie wonen/zorg/diensten. Zo is Rust Roest een belangrijke ontwikkeling. Dit is een aanbod van activiteiten, welzijn en diensten.

6. Welke brancheontwikkeling heeft vooral invloed op Antonius Binnenweg?

Wij kampen met financiële tekorten. Antonius Binnenweg had voorheen 300 bedden beschikbaar, maar dit aantal zal teruglopen naar 178 na de renovatie. We ontvangen subsidie per verpleegdag, maar doordat dit aantal terugloopt, zal de financiële toestand verslechteren.

7. Hoe gaat Antonius Binnenweg hiermee om?

Wij zijn op zoek naar andere inkomstenbronnen. Zo wordt al thuiszorg en dagverzorging aangeboden. Daarnaast hebben we een aantal projecten lopen zoals het Coolhavenproject i.s.m. het Leger des Heils. Het gaat hierbij om een project waarbij aanvullende verpleeghuiszorg aan dak- en thuislozen wordt gegeven. Ook werken we samen met de woningbouw. Naast het huidige pand van Antonius Binnenweg staat een flat die gedeeltelijk leegstaat. Wij willen daar een aantal kamers huren zodat we daar mensen kunnen plaatsen die net ontslagen zijn uit het ziekenhuis, maar niet volledige zorg nodig hebben. Het is voor die mensen in feite een tussenweg voordat ze naar huis kunnen. Hierdoor halen zowel de woningbouw als wij er voordeel uit.

8. Hoe ziet het organisatieonderdeel eruit waarbinnen het afstudeeronderzoek plaatsvindt?

Het onderzoek heeft betrekking op de Linnenkamer binnen Antonius Binnenweg. De Linnenkamer is een afdeling binnen Service & Logistiek. Andere afdelingen binnen Service & Logistiek zijn Schoonmaak & Transport, de Binnenmarkt, de Servicebalie en de Beveiliging. Hoofd Service & Logistiek is Margriet Krab.

5 Interview Margriet Krab

29 november 2006

1. Welke functie vervult u binnen Laurens Antonius Binnenweg?

Ik ben Hoofd Service & Logistiek en ik ben verantwoordelijk voor de Servicebalie, Schoonmaak & Transport, de Binnenmarkt en de Linnenkamer. De afdeling Service & Logistiek behoort samen met de afdelingen Onderhoud & Systeembeheer en Food & Beverage tot de Facilitaire Ondersteuning. Mariëlle van Duinen is hiervan de clustermanager.

2. Wat houdt de opdracht in?

De opdracht houdt in: Advies uitbrengen m.b.t. de procesinrichting van de textielverzorging. De stappen die onder andere genomen moeten worden zijn het in kaart brengen van de werkprocessen van de textielverzorging, financieel inzicht ontwikkelen in de werkprocessen, onderzoek bij bewoners omtrent verwachtingen en wensen t.a.v. de textielverzorging, de textielverzorging vergelijken met andere verpleeghuizen en het ontwikkelen van beleid t.a.v. de textielverzorging, gegeven de resultaten van het onderzoek, de financiële inzichten en aansluitend op de visie van Antonius Binnenweg.

3. Wat is de prioriteit van de opdracht?

De urgentie om het probleem op te lossen is, met oog op de levensduur van de wasmachines/drogers en de financiële situatie, erg hoog.

4. Welke processen dienen meegenomen te worden in het onderzoek?

Het gaat om alle processen die te maken hebben met de textielverzorging, dus vanaf de vuile was op de afdelingen tot en met de schone was in de kasten. Het gaat dus ook om de logistieke processen.

5. Wat houden ID-banen in en hoeveel medewerkers telt de Linnenkamer?

In- en Doorstroombanen zijn 8 à 9 jaar geleden ontstaan voor werklozen, met als doel werkervaring op te doen om vervolgens door te kunnen stromen naar een reguliere baan. De overheid bepaalt welke personen hiervoor in aanmerking komen. Deze personen krijgen vervolgens een tijd toegewezen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in drie categorieën, namelijk 1-2 jaar, 2-3 jaar en 3 jaar. Gedurende die tijd dienen de medewerkers scholing te volgen, zoals het leren van de Nederlandse taal of het volgen van sollicitatietrainingen.

In de Linnenkamer werken in totaal zeven medewerkers, waarvan vijf ID-banen:

1. 55+, onbemiddelbaar, geen assesment;
2. 54+, onbemiddelbaar, wel assesment gedaan;
3. Langdurig ziek, onbemiddelbaar;
4. Corrie, bemiddelbaar, 2-3 jaar;
5. Noeza, bemiddelbaar, 2-3 jaar.

6 Interview Isabel Martins

1^{ste} medewerker linnenkamer, 12 februari 2007

1. Hoe wordt de vuile was verzameld op de afdelingen/SBU's?

De vuile was wordt op de afdelingen gesorteerd in verschillende kleuren zakken. Er zijn vijf kleuren zakken. De witte zakken worden door ons gewassen. Hierin worden de netbroekjes in netzak, bovenkleding (PGG fijn) en dienstkleding van de FO verzameld. De dienstkleding bestaat uit de T-shirts van de medewerkers van de afdeling Schoonmaak & Transport (S&T) en de Binnenmarkt, de blouses van de medewerkers van de Servicebalie en overhemden van de medewerkers van het restaurant. De vuile was die door de familie van de bewoners wordt gewassen, wordt apart verzameld. De zakken worden vervolgens op kleur verzameld in rolcontainers.

2. Welke kleuren zakken worden door wasserij Bleeklust gewassen?

De blauwe, gele, groene en rode zakken worden door Bleeklust gewassen. In de blauwe zakken wordt stoomgoed van de cliënten en van de medewerkers van de Servicebalie verzameld. Soms wordt de vuile was door de afdelingen verkeerd gesorteerd, dus wij kijken altijd de blauwe zakken na. Het gebeurt ook wel eens dat ze stoomgoed in de witte zakken doen, dus dan stoppen wij die kledingstukken in de blauwe zakken. Alleen de inhoud van de witte en blauwe zakken kijken wij na. De inhoud van de blauwe zakken scannen wij in voordat ze naar Bleeklust gaan en alle inkomende kleding scannen we ook, zodat we weten of we alles terugkrijgen van Bleeklust. In de gele zakken wordt de onderkleding (PGG bont), het eigen beddengoed, de dekens en de dienstkleding van de zorgmedewerkers verzameld. In de groene zakken wordt platgoed verzameld, zoals lakens, slopen, theedoeken, handdoeken, washandjes, tafellakens en servetten. In de rode zakken wordt besmet goed verzameld.

3. Wie transporteert de containers met vuile was naar de linnenkamer?

Op maandag t/m vrijdag worden de witte zakken op de afdelingen in de spoelkeuken verzameld in een container. De medewerkers van de linnenkamer halen doordeweeks elke ochtend de container op en brengen het naar de linnenkamer. Op zaterdag en zondag haalt de afdeling S&T de witte zakken op. De andere containers, met blauwe, gele, groene en rode zakken, worden elke dag opgehaald door de afdeling S&T. De containers worden vervolgens in de ruimte tussen de Binnenmarkt en de linnenkamer gezet. Hier kunnen wij ook bij komen.

4. Op welke manier wordt de vuile was in de linnenkamer gesorteerd?

In de linnenkamer wordt 's ochtends de vuile was gesorteerd op de kleuren van de ronde patches. De patches geven de wasaanduiding aan. Sorteren duurt na het weekend ongeveer een uur en van dinsdag t/m vrijdag een half uur à drie kwartier. Rond 7.15u beginnen we met sorteren. De kleuren van de patches zijn oranje, geel, blauw, paars en groen. Oranje betekent dat de bewoners de vuile was thuis laten wassen, geel gaat naar Bleeklust, blauw is stoomgoed en hoort in de blauwe zakken, paars betekent nat ophangen en groen betekent voorzichtig drogen.

5. Op welke manier wordt de vuile was gewassen in de linnenkamer?

Na het sorteren wordt de kleding gewassen. We hebben drie wasmachines. 1 wasmachine heeft een capaciteit van 12 kg en 2 van 15 kg. De was wordt op verschillende programma's gewassen. De meeste was wordt op 40°C gewassen. Daarnaast hebben we een wolprogramma, dit is voor truien, vesten etc. die niet gestoomd hoeven te worden door Bleeklust. De netbroekjes worden op 60°C gewassen en wij wassen ook de doekjes van Gom⁶⁷ voor de schoonmakers. Dit duurt het langst en

⁶⁷ <http://www.gom.nl>

wordt aan het einde van de dag gedaan op 95°C. De schoonmakers kunnen ze daarna zelf pakken als wij al naar huis zijn.

6. Op welke manier wordt de schone was gedroogd in de linnenkamer?

Na het wassen wordt de kleding gedroogd. De kleding met paarse patches worden nat opgehangen en de rest gaat in de droger. Wij drogen volgens twee programma's: gewoon en koud. De kleding die nat op moet worden gehangen, hangen wij aan een stang in de linnenkamer op afdeling/SBU. Dat wij bepaalde dienstkleding zelf wassen, heeft te maken met de manier van drogen. Bleeklust stopt ze in de droger waardoor alles gaat krimpen, wij hangen ze nat op. Dan blijft de kwaliteit beter.

7. Welke werkzaamheden worden na het sorteren, wassen en drogen verricht in de linnenkamer?

Nadat de was droog is, wordt alles nagekeken op gebreken, zoals knopen die eraf zijn, zakken die kapot zijn, e.d. Zo nodig worden reparaties verricht. Reparaties vinden elke dag plaats. Onze coupeuse komt elke dag om 12.00u en werkt 3,5u per dag. Naast reparaties helpt zij met het wasproces. Verder wordt kleding eventueel gestreken of gevouwen. Daarna wordt de schone was in de containers geplaatst op afdeling/SBU in de ruimte naast de linnenkamer.

8. Wat is de doorlooptijd van de was?

We proberen altijd dezelfde dag de was weg te wassen. Alleen de dienstkleding wordt ongeveer 2x per week gewassen. De doorlooptijd van de kleding van de bewoners is 2 dagen.

9. Op welke manier wordt de kleding van de bewoners gemerkt?

Over het algemeen wordt alle kleding gemerkt, ook van de bewoners die hun was thuis wassen. Het kan wel eens zo zijn dat de afdelingen de was in de verkeerde zakken verzamelen en op deze manier kan niks kwijtraken. Voor het merken gebruiken wij een merkapparaat. De kledingstukken worden voorzien van een streepjescode waarop de naam van de bewoner, de instelling (dus AB) en het afdelingsnummer (SBU) wordt vermeld. Ik merk meestal de kleding. Het merken van de kleding neemt redelijk veel tijd in beslag. Als ik bijvoorbeeld 10 kledingstukken van een bewoner moet merken, duurt dit wel een half uurtje.

10. Hoe en door wie worden goederen besteld voor het was-, naai- en merkwerk?

Frank Borghuis van de Binnenmarkt bestelt de wasmiddelen voor de linnenkamer. Hij heeft een kleine voorraad staan en bestelt nieuwe als het nodig is. De middelen voor het merken bestel ik zelf bij Thermopatch en de middelen voor het naaien bestel ik bij Katex.

11. Wanneer komt Bleeklust de vuile was ophalen en de schone was brengen?

Elke ochtend komt Bleeklust om 7.00u. De schone was sorteren ze op afdeling in dezelfde containers als waar wij de kleding in hebben gesorteerd in de linnenkamer. Vervolgens transporteert Bleeklust de containers naar de afdelingen. Bleeklust zorgt er ook voor dat er altijd 10 containers in de linnenkamer staan. Nadat ze dit gedaan hebben, nemen ze de containers met vuile was mee. Soms komen ze 2x per dag; dat ligt eraan of ze toevallig in de buurt zijn. De doorlooptijd van Bleeklust is 4 werkdagen.

12. Hoe wordt de schone was verdeeld op de afdelingen?

Op de afdelingen lopen elke doordeweekse dag twee medewerkers van de linnenkamer. Zij sorteren de schone was op kamernummer en op naam van de bewoner. Vervolgens plaatsen zij het wasgoed in de juiste kast van de bewoner. De schone dienstkleding wordt door de medewerkers van de linnenkamer geplaatst bij de juiste medewerker in de kleedruimtes.

13. Hebt u zelf nog aanvullende informatie?

Wij wassen de gordijnen van de afdelingen zelf. De gordijnen uit de huiskamers wassen wij 2x per jaar en de gordijnen uit de slaapkamers wassen wij 1x per jaar. Dit gebeurt volgens een vast programma. Nu we met de verbouwing bezig zijn, is het wel anders.

7 Interview Margriet Nouwen

7 maart 2007

1. *Kunt u iets vertellen over uw functie?*

Ik ben Hoofd Verpleging & Verzorging. De functie is te vergelijken met bijvoorbeeld die van Mariëlle van Duinen, alleen dan coördineer ik alles wat met verpleging en verzorging te maken heeft in plaats van met de facilitaire ondersteuning. Wat er onder andere bij komt kijken is de avond- en nachtdienst en de manier waarop de zorg beleefd wordt door de bewoners.

2. *Hoeveel bewoners telt Antonius Binnenweg?*

Op dit moment zitten we in een overgangsperiode door de renovatie, dus het is een beetje rommelig. We schommelen met het aantal bewoners. Op dit moment zijn er 155 bewoners, maar het zal nog verder teruglopen naar 144. De afdelingen worden om de beurt gerenoveerd en bij elke oplevering neemt het aantal bedden terug. Uiteindelijk, als de renovatie klaar is, zullen we beschikken over 178 bedden. Het waren er 300.

3. *Hoeveel bewoners maken gebruik van de kledingverzorging?*

Ik weet niet precies hoeveel bewoners gebruik maken van de kledingverzorging, maar ik weet wel dat dit een groot percentage is.

4. *Op elke nieuwe afdeling wordt een wasmachine en droger geplaatst. Waar worden deze voor gebruikt?*

Deze worden onder andere gebruikt om panty's te wassen. Ook kopen de afdelingen zelf wel eens leuke tafelkleedjes die dus niet in eigendom zijn van Antonius Binnenweg en die kunnen ze dan ook zelf wassen en drogen. Soms wordt een uitzondering gemaakt voor bewoners die weinig te besteden hebben en geen familie hebben die de kleding voor hen kan wassen. Zij mogen dan hun kleding wassen op de afdeling zelf. Het wasmiddel betalen ze uiteraard zelf. Maar het is niet de bedoeling dat iedereen daar zijn of haar kleding gaat wassen.

5. *Hoe denkt u over de textielverzorging binnen Antonius Binnenweg?*

De kwaliteit van Bleeklust is slecht. Alles is er wel, handdoeken, washandjes, lakens, noem maar op, maar de kwaliteit is slecht. Bleeklust wordt over een tijdje overgenomen door een andere firma en sinds ze dat weten wordt niet meer geïnvesteerd. Er zitten bijvoorbeeld scheuren in lakens, het goed is oud en ze gebruiken nog steeds dekens. Ze zijn niet modern en maken geen gebruik van dekbedden. Wij krijgen dan wel een bepaalde korting op de textielverzorging, omdat de kwaliteit minder is, maar ik betaal liever wat meer als de kwaliteit dan goed is. De kledingverzorging van de bewoners is goed. Het aantal klachten is erg afgenomen de afgelopen jaren.

6. *Welke aanbevelingen heeft u m.b.t. de textielverzorging?*

Betere kwaliteit van de textielverzorging door Bleeklust en modernere goederen. Ik betaal liever meer als de kwaliteit dan maar goed is. Wat ook verbeterd kan worden, is de manier van het verzamelen van het vuile wasgoed. Op de afdelingen worden washandjes en handdoeken vaak nat in de zakken gedaan, maar bij Bleeklust betalen we per kg, dus het aantal kg en dus de kosten lopen dan snel op.

7. *Ik wil graag onderzoeken wat de verwachtingen en wensen zijn van de bewoners van AB m.b.t. de textielverzorging. Hoe kan ik dit het beste aanpakken?*

Je kunt het beste de bewoners benaderen van kortdurende zorg en behandeling. Zij liggen op de

afdeling Marcellus en het gaat om 25 bewoners. Dit lijkt me een te kleine steekproef voor een enquête en uit ervaring krijg je waarschijnlijk weinig respons. Je zou een stuk of 10 bewoners kunnen interviewen, dan heb je wel een betrouwbaar beeld. Zo niet, dan kan je altijd familieleden van PG benaderen of zorgmedewerkers. Je moet Paula of Trudy even benaderen.

8. Welke ideeën heeft u over het uitbesteden van de textielverzorging of het in eigen beheer houden?

We hebben een aantal jaren geleden ook onderzoek gedaan naar de textielverzorging. Toen zijn we bij andere verpleeghuizen gaan kijken. Bij één werd alles in eigen beheer uitgevoerd. Al het vuile goed werd daar op één hoop gegooid en dan had je een medewerker die alles ging uitsorteren. Zo voorkom je dat vuile was niet in de verkeerde zakken terecht komt. Er werkten daar veel medewerkers in de Linnenkamer. Als je dat hier zou doen, zou dat ten koste gaan van het aantal zorgmedewerkers. De kwaliteit was daar erg goed, maar het was wel duur. Een andere mogelijkheid is dat op de afdeling zelf wordt gewassen. Op elke afdeling is een wasmachine en droger aanwezig en dan zouden de medewerkers van de Linnenkamer op een afdeling geplaatst kunnen worden. Wij hebben toentertijd gekozen voor het huidige proces.

8 Bezoek Bleeklust

Op maandag 19 maart heb ik een bezoek gebracht aan textielreinigingsbedrijf Bleeklust te Haastrecht. Hier heb ik een rondleiding gekregen van Dhr. Versteegh en tijdens deze rondleiding heb ik vragen gesteld. De uitwerking van de rondleiding wordt hieronder weergegeven.

Bleeklust

Bleeklust is een middelgroot textielreinigingsbedrijf en bestaat meer dan 100 jaar. Dit bedrijf is voornamelijk werkzaam in de regio's Rotterdam en Gouda. Bleeklust reinigt vooral textiel van verpleeg- en verzorgingshuizen, maar ook bedrijfskleding uit de industrie. Bij Bleeklust werken 15 medewerkers fulltime en 10 medewerkers parttime. Dit komt neer op 20 fte's. Dhr. Versteegh is 38 jaar werkzaam bij Bleeklust. Samen met zijn twee broers heeft dhr. Versteegh de leiding. Bij Bleeklust wordt vijf dagen per week gewerkt. Per week wordt gemiddeld tussen 22.000 en 23.000 kg textiel gereinigd. 70% van de opbrengsten van Bleeklust bestaat uit het linnenverhuur. Om de kwaliteit van het persoonsgebonden goed zoveel mogelijk te kunnen behouden, geeft Bleeklust een aantal adviezen voor de aanschaf van de kleding voor bewoners van instellingen.

Het productieproces

Het productieproces begint bij de aanvoer van het vuile wasgoed (1). Bleeklust haalt het vuile wasgoed op bij de klanten waar het verzameld is in verschillend gekleurde zakken. Vervolgens wordt het getransporteerd naar Bleeklust. Bleeklust haalt 6x per week bij Antonius Binnenweg het vuile wasgoed op. Bij binnenkomst wordt het vuile wasgoed per klant gewogen en geregistreerd. Dan wordt het vuile wasgoed opgeslagen (2). De volgende handeling is het sorteren van het vuile wasgoed voor de verschillende behandelingen (3). Hierbij wordt onderscheid gemaakt in platgoed en persoonsgebonden goed.

Platgoed

Het platgoed wordt in vijf zakken gesorteerd in onder andere steeklakens, badhanddoeken, washandjes e.d. Als een zak gevuld is met 35 kg vuil wasgoed, wordt deze automatisch in de hangbaan gehangen, klaar voor 'afroep' (4). Vervolgens wordt het vuile platgoed gewassen volgens verschillende fasen: weekfase – sop – spoelen – bleken – spoelen – neutraliseren (5). De capaciteit van de wasstraat van het platgoed bedraagt 800 kg/uur. Dit werkt allemaal automatisch. De wasstraat beschikt over 14 vakken en de was draait telkens door naar het volgende vak. Elke was die de 14 vakken van de wasstraat heeft doorlopen verdwijnt in de ontwateringspers (6). Een deel van het water wordt hergebruikt. Vervolgens gaat het schone wasgoed de droger in (7). Bleeklust beschikt over 5 drogers van 35 kg. De machine zoekt automatisch op welke droger vrij is. Doordat de zakken voorzien zijn van codes 'weten' de drogers met welk soort wasgoed ze te maken hebben en volgens welk programma gedroogd moet worden. Handdoeken moeten bijvoorbeeld vol droog zijn en slopen strijkdroog. Besmet goed wordt bij de klanten verzameld in rode zakken met een sticker en wordt apart behandeld. Dit goed gaat niet door de wasstraat, maar wordt in de handmatige wasmachines gewassen.

Persoonsgebonden goed

Het vuile persoonsgebonden goed wordt gesorteerd in bakken (3). Hierbij wordt onder andere onderscheid gemaakt in wol, overhemden, stoomgoed, e.d. Het chemisch reinigen van het stoomgoed besteedt Bleeklust uit. Hier heeft Bleeklust zelf geen capaciteit voor en het vergt teveel verschillende behandelingen.

Het vuile wasgoed van één klant wordt zo goed mogelijk bij elkaar gehouden tijdens het productieproces. Het vuile persoonsgebonden goed wordt gewassen in andere wasmachines dan het platgoed (5). Bleeklust beschikt over 1 wasmachine van 90 kg, 1 van 70 kg, 2 van 60 kg en 1 van 25 kg. De klanten van Bleeklust verzamelen hun vuile persoonsgebonden goed op verschillende manieren. Bij verzorgingshuizen komt het vaak voor dat de bewoners hun eigen zak vullen met vuil wasgoed. Het is dan de taak van Bleeklust om dit wasgoed bij elkaar te houden d.m.v. codes en aan

het einde van het productieproces de kledingstukken per bewoner te bundelen. Dit wordt het particuliere werk genoemd. Bij verpleeghuizen wordt, net als bij Antonius Binnenweg, het vuile wasgoed van verschillende bewoners bij elkaar verzameld in zakken.

Schoon wasgoed

De handelingen die volgen zijn het mangelen, vouwen en stapelen van lakens (8), het mangelen, vouwen en stapelen van doeken (9), het afwerken van polyester/katoenen kleding (10), het persen van kleding, zoals overhemden of nachtgoed (11) en het drogen en vouwen van ondergoed en badstof (12). Vervolgens wordt het schone wasgoed per klant verzameld in containers (13).

Naar de klant

Bij Antonius Binnenweg wordt volgens een topping-upsysteem gewerkt. Hierbij controleert de leverancier van Bleeklust per afdeling wat aan voorraden platgoed aanwezig is en noteert met welke hoeveelheid de voorraden aangevuld moeten worden tot het bereiken van de uitgangsnormen. Bij Bleeklust wordt de bestelling twee dagen van tevoren klaargezet per afdeling in containers. Als de containers gevuld zijn, vindt het vervoer naar de klant plaats (14). Bij Antonius Binnenweg brengt de leverancier het schone goed naar de juiste afdelingen.

9 Omvang afname textielverzorgingspakketten

Pakket	Aantal 1-3-2007	Kosten per maand	Inhoud	Percentage afname
I	3	€ 16,24	Reinigen + reparatie onderkleding	2,0%
II	0	€ 27,41	Reinigen + reparatie bovenkleding	0,0%
III	77	€ 43,65	Combinatie van pakket I en II	50,3%

Toelichting

De omvang van de afname van de textielverzorgingspakketten is op 1 maart 2007 vastgesteld. Antonius Binnenweg telde op dat moment 153 bewoners.

Het percentage is berekend door het aantal bewoners dat van een bepaald pakket gebruik maakt te delen door het totaal aantal bewoners (153).

10 Turflijst hoeveelheid goed linnenkamer

Week 10: 5 t/m 9 maart

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal	Gem/dag	Gem/maand
Aantal kg wasgoed	39,0	52,1	47,4	29,5	32,8	200,8	40,16	870,1
Aantal stuks wasgoed	152	203	185	115	128	783	156,6	3393,0
Aantal zakken netbroekjes	0	0	6	0	6	12	2,4	52,0
Aantal kg PGG fijn	33,6	52,1	43,8	26,2	30,0	185,7	37,14	804,7
Aantal stuks PGG fijn	131	203	171	102	117	724	144,8	3137,3
Aantal kg dienstkleding FO	5,4	0	3,6	3,3	2,8	15,1	3,02	65,4
Aantal stuks dienstkleding FO	21	0	14	13	11	59	11,8	255,7
Paar sokken	53	38	31	24	25	171	34,2	741,0
Aantal stuks nat ophangen	47	42	32	26	24	171	34,2	741,0
Polo's FO	7	0	4	4	2	17	3,4	73,7
Overhemden restaurant	14	0	10	9	9	42	8,4	182,0
Broeken/pantalons	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Strijkgoed	7	19	14	13	0	53	10,6	229,7
Aantal zakken schoonmaakdoekjes	1	1	1	1	1	5	1	21,7
Aantal keer reinigen	10	10	10	10	10	50	10	216,7
Programma: 40°C	5	5	5	5	5	25	5	108,3
Programma: 60°C	1	1	1	1	1	5	1	21,7
Wolprogramma ('s winters)	3	3	3	3	3	15	3	65,0
Programma: 95°C	1	1	1	1	1	5	1	21,7
Aantal kg drooggoed	-	-	-	-	-	-	-	-
Aantal stuks drooggoed	105	161	153	89	104	612	122,4	2652,0
Aantal keer drogen	5 à 6	5 à 6	5 à 6	5 à 6	5 à 6	20 à 24	4,4	95,3
Aantal reparaties	0	32	20	24	0	76	15,2	329,3
Reparatie (druk)knopen	0	21	5	20	0	46	9,2	199,3
Overige reparaties/naadje/zoom	0	9	15	4	0	28	5,6	121,3
Lengte aanpassen/innemen	0	1	0	0	0	1	0,2	4,3
Reparatie rits	0	1	0	0	0	1	0,2	4,3
Aantal kledingstukken merken	134	51	29	45	0	259	51,8	1122,3

11 Facturatie Bleeklust januari 2007

Week 1:
01-01-07
t/m
05-01-07

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	2451	€ 0,83	€ 2.034,33
40	Persoonsgebonden goed	627	€ 0,95	€ 595,18
410	Jassen/schorten	483	€ 0,33	€ 159,39
610	Overhemden/blouses	46	€ 0,43	€ 19,78
720	Stuks bovenkleding	332	€ 0,33	€ 109,56
750	Dekens	9	€ 0,78	€ 7,02
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	439	€ 0,17	€ 74,63
910	Broeken	73	€ 0,33	€ 24,09
960	Pantalons	256	€ 0,33	€ 84,48
2230	Dekbed 1-persoons	9	€ 0,78	€ 7,02
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	1	€ 169,75	€ 169,75
2511	Tafellakens	637	€ 0,16	€ 101,92
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 3.387,15
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 4.030,70

Week 2:
08-01-07
t/m
12-01-07

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	3233	€ 0,83	€ 2.683,39
40	Persoonsgebonden goed	590	€ 0,95	€ 560,50
410	Jassen/schorten	498	€ 0,33	€ 164,34
610	Overhemden/blouses	58	€ 0,43	€ 24,94
720	Stuks bovenkleding	112	€ 0,33	€ 36,96
750	Dekens	11	€ 0,78	€ 8,58
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	472	€ 0,17	€ 80,24
910	Broeken	88	€ 0,33	€ 29,04
960	Pantalons	94	€ 0,33	€ 31,02
2230	Dekbed 1-persoons	19	€ 0,78	€ 14,82
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	1	€ 169,75	€ 169,75
2511	Tafellakens	599	€ 0,16	€ 95,84
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 3.899,42
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 4.640,31

Week 3:
15-01-07
t/m
19-01-07

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	3082	€ 0,83	€ 2.558,06
40	Persoonsgebonden goed	578	€ 0,95	€ 549,10
410	Jassen/schorten	568	€ 0,33	€ 187,44
610	Overhemden/blouses	52	€ 0,43	€ 22,36
720	Stuks bovenkleding	10	€ 0,33	€ 3,30
750	Dekens	13	€ 0,78	€ 10,14
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	456	€ 0,17	€ 77,52
910	Broeken	87	€ 0,33	€ 28,71
960	Pantalons	4	€ 0,33	€ 1,32
2230	Dekbed 1-persoons	12	€ 0,78	€ 9,36
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	1	€ 169,75	€ 169,75
2511	Tafellakens	595	€ 0,16	€ 95,20
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 3.712,26
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 4.417,59

Week 4:
22-01-07
t/m
26-01-07

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	3375	€ 0,83	€ 2.801,25
40	Persoonsgebonden goed	608	€ 0,95	€ 577,60
410	Jassen/schorten	564	€ 0,33	€ 186,12
610	Overhemden/blouses	21	€ 0,43	€ 9,03
720	Stuks bovenkleding	27	€ 0,33	€ 8,91
750	Dekens	24	€ 0,78	€ 18,72
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	464	€ 0,17	€ 78,88
910	Broeken	101	€ 0,33	€ 33,33
960	Pantalons	6	€ 0,33	€ 1,98
2230	Dekbed 1-persoons	14	€ 0,78	€ 10,92
2245	Matras	2	€ 4,50	€ 9,00
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	1	€ 169,75	€ 169,75
2511	Tafellakens	641	€ 0,16	€ 102,56
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 4.008,05
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 4.769,58

Week 5:
29-01-07
t/m
31-01-07

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	2091	€ 0,83	€ 1.735,53
40	Persoonsgebonden goed	377	€ 0,95	€ 357,68
410	Jassen/schorten	322	€ 0,33	€ 106,26
610	Overhemden/blouses	19	€ 0,43	€ 8,17
720	Stuks bovenkleding	23	€ 0,33	€ 7,59
750	Dekens	10	€ 0,78	€ 7,80
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	291	€ 0,17	€ 49,47
910	Broeken	48	€ 0,33	€ 15,84
930	Brandweerbroeken	1	€ -	€ -
960	Pantalons	2	€ 0,33	€ 0,66
2230	Dekbed 1-persoons	14	€ 0,78	€ 10,92
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	1	€ 169,75	€ 101,85
2511	Tafellakens	398	€ 0,16	€ 63,74
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 2.465,51
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 2.933,96

Totaal
Januari
2007

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	14232	€ 0,83	€ 11.812,56
40	Persoonsgebonden goed	2779	€ 0,95	€ 2.640,05
410	Jassen/schorten	2435	€ 0,33	€ 803,55
610	Overhemden/blouses	196	€ 0,43	€ 84,28
720	Stuks bovenkleding	504	€ 0,33	€ 166,32
750	Dekens	67	€ 0,78	€ 52,26
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	2122	€ 0,17	€ 360,74
910	Broeken	397	€ 0,33	€ 131,01
930	Brandweerbroeken	1	€ -	€ -
960	Pantalons	362	€ 0,33	€ 119,46
2230	Dekbed 1-persoons	68	€ 0,78	€ 53,04
2245	Matras	2	€ 4,50	€ 9,00
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	5	€ 169,75	€ 780,85
2511	Tafellakens	2870	€ 0,16	€ 459,26
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 17.472,38
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 20.792,14

**Gemiddeld
per
week**

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	3094	€ 0,83	€ 2.567,95
40	Persoonsgebonden goed	604	€ 0,95	€ 573,92
410	Jassen/schorten	529	€ 0,33	€ 174,68
610	Overhemden/blouses	43	€ 0,43	€ 18,32
720	Stuks bovenkleding	110	€ 0,33	€ 36,16
750	Dekens	15	€ 0,78	€ 11,36
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	461	€ 0,17	€ 78,42
910	Broeken	86	€ 0,33	€ 28,48
930	Brandweerbroeken	0	€ -	€ -
960	Pantalons	79	€ 0,33	€ 25,97
2230	Dekbed 1-persoons	15	€ 0,78	€ 11,53
2245	Matras	0	€ 4,50	€ 1,96
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	1	€ 169,75	€ 169,75
2511	Tafellakens	624	€ 0,16	€ 99,84
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 3.798,34
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 4.520,03

**Gemiddeld
per
maand**

Artikel	Omschrijving	St / Kg	Prijs	Bedrag
30	Kilo linnenverhuur	13407	€ 0,83	€ 11.127,77
40	Persoonsgebonden goed	2618	€ 0,95	€ 2.487,00
410	Jassen/schorten	2294	€ 0,33	€ 756,97
610	Overhemden/blouses	185	€ 0,43	€ 79,39
720	Stuks bovenkleding	475	€ 0,33	€ 156,68
750	Dekens	63	€ 0,78	€ 49,23
810	Nachtjaponnen/pyjama goed	1999	€ 0,17	€ 339,83
910	Broeken	374	€ 0,33	€ 123,42
930	Brandweerbroeken	1	€ -	€ -
960	Pantalons	341	€ 0,33	€ 112,53
2230	Dekbed 1-persoons	64	€ 0,78	€ 49,97
2245	Matras	2	€ 4,50	€ 8,48
2500	7,5 uren bezorgen op afd.	4	€ 169,75	€ 735,58
2511	Tafellakens	2704	€ 0,16	€ 432,64
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 16.459,49
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 19.586,80

12 Persoonsgebonden bovengoed bij Bleeklust gereinigd

	Afdeling								
Datum	Dominicus	Donatus	Luduina	Martha	Laurentius	Mattheus	Leonardus	Marcellus	totaal per dag
5-mrt	0	2	0	0	1	1	1	0	5
6-mrt	0	0	1	0	3	5	0	0	9
8-mrt	0	0	0	0	3	2	0	0	5
9-mrt	0	1	1	0	2	3	0	0	7
12-mrt	0	0	0	0	0	3	0	0	3
13-mrt	1	3	0	0	8	5	0	0	17
15-mrt	0	1	0	0	3	2	1	0	7
16-mrt	0	1	1	0	1	5	0	1	9
19-mrt	0	0	0	0	4	2	0	0	6
20-mrt	0	1	0	0	2	6	0	0	9
21-mrt	0	0	1	0	0	4	0	0	5
23-mrt	0	2	0	0	0	6	0	0	8
26-mrt	0	0	0	0	2	4	0	0	6
27-mrt	1	1	0	0	2	2	1	1	8
29-mrt	0	2	0	0	0	4	2	0	8
30-mrt	0	1	0	1	1	3	0	0	6
2-apr	0	2	0	0	4	6	0	0	12
3-apr	0	0	0	0	0	1	0	0	1
4-apr	0	0	0	1	2	2	0	0	5
6-apr	0	1	0	0	2	4	0	0	7
10-apr	0	0	0	2	2	3	0	0	7
11-apr	2	1	0	1	4	5	1	0	14
12-apr	0	1	0	0	1	3	0	0	5
13-apr	0	1	1	0	4	0	0	0	6
17-apr	0	2	0	0	1	4	0	0	7
18-apr	1	0	0	0	1	2	0	1	5
19-apr	0	0	0	0	4	2	1	0	7
20-apr	0	2	1	0	4	8	2	0	17
23-apr	0	0	0	0	6	1	1	0	8
24-apr	0	0	1	0	0	5	0	0	6
25-apr	0	0	0	0	1	5	0	0	6
27-apr	0	5	0	0	2	5	1	0	13
2-mei	0	1	0	0	0	2	1	0	4
3-mei	0	0	0	0	1	0	0	0	1
4-mei	0	0	0	0	0	2	0	0	2
7-mei	1	4	2	0	1	1	0	0	9
Totaal	6	35	9	5	72	118	12	3	260
Gem. per dag	0,17	0,97	0,25	0,14	2,00	3,28	0,33	0,08	7,22

Toelichting

Het komt regelmatig voor dat persoonsgebonden bovengoed op de afdelingen van Antonius Binnenweg in de onjuiste waszak wordt verzameld en vervolgens naar Bleeklust wordt gedistribueerd. In dergelijke situaties reinigt Bleeklust het persoonsgebonden bovengoed. Om hier inzicht in te krijgen, is van 5 maart 2007 t/m 7 mei 2007 het aantal kledingstukken gekwantificeerd dat, in plaats van intern, extern is gereinigd. In de bovenstaande tabel zijn de aantallen weergegeven. Hieruit is gebleken dat het aantal kledingstukken dat, in plaats van intern, extern is gereinigd in de gekwantificeerde periode in totaal 260 kledingstukken bedraagt. Gemiddeld worden per dag 7 kledingstukken in de verkeerde waszakken verzameld. Dit komt niet ten goede van de efficiëntie van de textielverzorging van Antonius Binnenweg.

13 Specifieke berekeningen huidige financiële situatie

Kosten linnenverhuur en platgoed

<i>Linnenverhuur en reinigen platgoed</i>		
Kg linnenverhuur	13.407	
Kosten per kg (incl. 19% BTW)	€ 0,99	
Kosten linnenverhuur en reinigen platgoed		€ 13.242,09
<i>Toeslagen</i>		
Aantal tafellakens	2.704	
Toeslag per tafellaken (incl. 19% BTW)	€ 0,19	
Toeslagen reinigen platgoed		€ 514,84
Totale kosten (incl. 19% BTW)		€ 13.756,94
Aantal bewoners	157	
Kosten per bewoner per maand		€ 87,62

Op jaarbasis (inclusief 19% BTW)	
Kosten linnenverhuur	€ 158.905,13
Toeslagen linnenverhuur	€ 6.178,10
Totale kosten	€ 165.083,23
Kosten per bewoner	€ 1.051,49

Toelichting kosten linnenverhuur en platgoed

- In de bovenste tabel zijn de kosten per maand weergegeven.
- *Linnenverhuur en reinigen platgoed*: het huurlinnenpakket wordt door Bleeklust berekend op basis van vuile kilogrammen. De prijs bedraagt € 0,83 per kilogram exclusief 19% BTW. De prijs bedraagt € 0,99 per kilogram inclusief 19% BTW. Het aantal vuile kilogrammen is gebaseerd op de facturatie van Bleeklust van januari 2007. Gemiddeld gaat het om 13.407 kg per maand. Vervolgens zijn het aantal kilogrammen vuil goed vermenigvuldigd met de kosten per kilogram.
- *Toeslagen*: Het aantal tafellakens dat gemiddeld per maand gereinigd wordt, bedraagt 2.704. Dit aantal is gebaseerd op de facturatie van Bleeklust van januari 2007. Bleeklust hanteert een toeslag per tafellaken voor het reinigen ervan, namelijk € 0,19 per stuk inclusief 19% BTW. De totale toeslagen zijn berekend door het gemiddelde aantal tafellakens per maand te vermenigvuldigen met de gehanteerde toeslag per stuk.
- *Totale kosten*: de totale kosten zijn berekend door de kosten voor het linnenverhuur en het reinigen van het platgoed op te tellen met de toeslagen.
- *Kosten per bewoner per maand*: deze kosten zijn berekend door de totale kosten te delen door het aantal bewoners dat Antonius Binnenweg telde in januari 2007, namelijk 157 bewoners.
- *Op jaarbasis*: de kosten zijn op jaarbasis weergegeven.

Kosten per beurt

Kosten per reinigingsbeurt

<i>Wasautomaten</i>		
Afschrijvingen	€ -	
Onderhoudskosten	€ 200,00	
Gem. aantal reinigingsbeurten per maand	223	
Kosten per beurt		€ 0,90
<i>Energiekosten (incl. BTW)</i>		
Vastrecht per maand	€ 1,99	
Tarief per kWh	€ 0,10	
Energiebelasting per kWh	€ 0,09	
Energieverbruik per beurt (kWh)	1,344	
Energiekosten per beurt		€ 0,25
<i>Kosten waterverbruik (incl. BTW)</i>		
Vastrecht per verbruiksadres	€ 33,87	
Tarief per m3	€ 1,17	
Vastrecht per maand	€ 4,66	
Waterverbruik per beurt (m3)	0,3	
Waterkosten per beurt		€ 0,44
<i>Materialen (incl. BTW)</i>		
Kosten verbruik wasmiddel 2006	€ 4.148,67	
Gem. verbruik wasmiddel per maand	€ 345,72	
Kosten materiaal per beurt		€ 1,55
Totale kosten per reinigingbeurt		€ 3,14

Toelichting kosten per reinigingsbeurt

- De kosten per reinigingsbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de wasautomaten, de energiekosten, de kosten van het waterverbruik en de kosten van het materiaalverbruik.
- *Wasautomaten*: de wasautomaten zijn inmiddels afgeschreven. De onderhoudskosten bedragen gemiddeld € 200,- per maand.
- *Energiekosten*: de tarieven zijn gebaseerd op de tarieven van Eneco, de energieleverancier van Antonius Binnenweg.
- *Kosten waterverbruik*: de tarieven zijn gebaseerd op de tarieven van Duinwaterbedrijf Zuid-Holland 2007.
- *Materialen*: de kosten van de materialen bestaan uit de kosten van het verbruik van wasmiddelen. De gemiddelde kosten per maand zijn gebaseerd op de kosten van 2006.
- *Totale kosten per reinigingsbeurt*: de kosten per reinigingsbeurt bedragen € 3,14. Deze kosten worden gehanteerd bij het berekenen van de kosten van het reinigen van de textielsoorten die intern worden gereinigd.

Kosten per droogbeurt

<i>Droogautomaten</i>		
Afschrijvingen	€ -	
Onderhoudskosten	€ 200,00	
Gem. aantal droogbeurten per maand	102	
Kosten per beurt		€ 1,96
<i>Energiekosten (incl. BTW)</i>		
Vastrecht per maand	€ 1,99	
Tarief per kWh	€ 0,10	
Energiebelasting per kWh	€ 0,09	
Energieverbruik per beurt (kWh)	15,75	
Energiekosten per beurt		€ 2,89
Totale kosten per droogbeurt		€ 4,85

Toelichting kosten per droogbeurt

- De kosten per droogbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de droogautomaten en de energiekosten.
- *Droogautomaten*: de droogautomaten zijn inmiddels afgeschreven. De onderhoudskosten bedragen gemiddeld € 200,- per maand.
- *Energiekosten*: de tarieven zijn gebaseerd op de tarieven van Eneco, de energieleverancier van Antonius Binnenweg.
- *Totale kosten per droogbeurt*: de kosten per droogbeurt bedragen € 4,85. Deze kosten worden gehanteerd bij het berekenen van de kosten van het drogen van de textielsoorten die intern worden gereinigd.

Kosten reinigen dienstkleding

<i>Kosten Bleeklust (incl. 19% BTW)</i>		
Aantal jassen/schorten	2294	
Toeslag jassen/schorten	€ 0,39	
Aantal broeken/pantalons	715	
Toeslag broeken/pantalons	€ 0,39	
Totaal kosten Bleeklust		€ 1.181,63
<i>Reinigingskosten Antonius Binnenweg</i>		
Kg dienstkleding	65,4	
Aantal keren reinigen	8,67	
Kosten per reinigingsbeurt	€ 3,14	
Totaal reinigingskosten Antonius Binnenweg		€ 27,21
<i>Droogkosten Antonius Binnenweg</i>		
Aantal polo's FO	74	
Aantal overhemden FO	182	
Kosten nat ophangen per stuk	€ 0,42	
Totaal droogkosten Antonius Binnenweg		€ 107,90
<i>Personeelskosten</i>		
Tijd per kledingstuk (min)	1,5	
Personeelskosten p/uur	€ 25,29	
Kosten per kledingstuk	€ 0,63	
Aantal kledingstukken intern reinigen	256	
Totaal personeelskosten		€ 161,86
Totale kosten (incl. BTW)		€ 1.478,61
Aantal stuks dienstkleding	3265	
Kosten per kledingstuk		€ 0,45

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Kosten Bleeklust	€ 14.179,61
Reinigingskosten Antonius Binnenweg	€ 326,56
Droogkosten Antonius Binnenweg	€ 1.294,85
Personeelskosten	€ 1.942,27
Totale kosten	€ 17.743,29
Kosten per kledingstuk	€ 0,45

Toelichting kosten reinigen dienstkleding

- Een gedeelte van de dienstkleding wordt bij Bleeklust gereinigd en het andere gedeelte in de linnenkamer van Antonius Binnenweg.
- *Kosten Bleeklust*: Bleeklust hanteert toeslag per jas/schort/broek/pantalon van € 0,39 inclusief 19% BTW.
- *Kg dienstkleding*: per maand wordt gemiddeld 65,4 kg dienstkleding in de linnenkamer van Antonius Binnenweg gereinigd.
- *Kosten per reinigingsbeurt*: de kosten per reinigingsbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de wasautomaten, de energiekosten, de kosten van het waterverbruik en de kosten van het materiaalverbruik.
- *Nat ophangen*: de dienstkleding wordt niet in de droogautomaat gedroogd, maar nat opgehangen. Het gemiddelde aantal stuks polo's per maand bedraagt 74 en het gemiddelde aantal stuks overhemden per maand bedraagt 182.
- *Kosten nat ophangen per stuk*: deze kosten zijn op de volgende manier berekend. Het nat ophangen van een kledingstuk neemt 1 minuut in beslag. De loonkosten bedragen per uur 25,29. Door dit bedrag te delen door 60 minuten, ontstaan de kosten per stuk.
- *Totale kosten*: bestaan uit de kosten van Bleeklust en de reinigings- en droogkosten van Antonius Binnenweg.

- *Aantal kledingstukken intern reinigen:* het aantal stuks dienstkleding dat gemiddeld per maand intern gereinigd wordt, bestaat uit het aantal polo's en overhemden.
- *Aantal stuks dienstkleding:* het aantal stuks dienstkleding dat gemiddeld per maand intern en extern gereinigd wordt, bestaat uit het aantal jassen, schorten, broeken, pantalons, polo's en overhemden.
- *Kosten per kledingstuk:* deze kosten zijn berekend door de totale kosten te delen door het aantal stuks dienstkleding.
- *Op jaarbasis:* de kosten zijn op jaarbasis weergegeven.

Kosten merken

<i>Afschrijvingen</i>		
Aanschaf persmachine	€ 2.675,03	
Aanschaf labelprinter	€ 680,67	
Afschrijvingen apparatuur per jaar	€ 335,57	
Afschrijvingen per maand		€ 27,96
<i>Onderhoudskosten</i>		
Onderhoudscontract kosten per jaar	€ 500,00	
Onderhoudskosten per maand		€ 41,67
<i>Materialen</i>		
<i>Inktcassettes</i>		
Aant. inktcassettes ingekocht 2003	3	
Aant. inktcassettes ingekocht 2004	9	
Aant. inktcassettes ingekocht 2005	6	
Aant. inktcassettes ingekocht 2006	2	
Gemiddeld aant. inktcassettes p/jaar	5	
Prijs per inktcassette (incl. BTW)	€ 16,52	
Gemiddelde kosten p/jaar	€ 82,60	
<i>Merkbanden</i>		
Grootte merkband (mm)	25000	
Grootte merkje (mm)	17,5	
Aant. merkjes per band	1428	
Kosten per band	€ 32,90	
Kosten per merkje	€ 0,02	
Gemiddeld aant. keer merken p/mnd	1123	
<i>Ronde patches</i>		
Kosten per 1000 stuks	€ 13,22	
Kosten per stuk	€ 0,01	
Kosten materiaal per maand		€ 47,60
<i>Personeelskosten</i>		
Tijd merken per kledingstuk (min)	1,5	
Personeelskosten p/uur	€ 25,29	
Kosten per kledingstuk	0,63	
Gemiddeld aant. keer merken p/mnd	1123	
Personeelskosten per maand		€ 710,02
Totale kosten merken (incl. BTW)		€ 827,25
Aantal bewoners (week 10 2007)	153	
Kosten per bewoner per maand		€ 5,41

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Afschrijvingen	€ 335,57
Onderhoudskosten	€ 500,00
Materialen	€ 571,23
Personeelskosten	€ 8.520,20
Totale kosten	€ 9.927,00
Kosten per bewoner	€ 64,88
Kosten per kledingstuk	€ 0,74

Toelichting kosten merken

- In de bovenste tabel zijn de kosten per maand weergegeven.
- *Afschrijvingen*: de persmachine en de labelprinter zijn in 1999 aangeschaft bij Thermopatch en worden in 10 jaar afgeschreven. De afschrijvingen per jaar zijn berekend door de aanschaf persmachine en aanschaf labelprinter op te tellen en vervolgens te delen door 10. De afschrijvingen per maand zijn berekend door de afschrijvingen per jaar te delen door 12.

- *Onderhoudskosten:* Antonius Binnenweg heeft een onderhoudscontract afgesloten voor € 500,- per jaar. De onderhoudskosten per maand zijn berekend door de onderhoudskosten per jaar te delen door 12.
- *Materialen:* de materialen die gebruikt worden bij met merken zijn inktcassettes, merkbanden en ronde patches voor de wasaanduiding. Bij de kosten van het materiaal is geen rekening gehouden met foutieve merkjes die ongebruikt weggegooid moeten worden.
- *Personeelskosten:* het merken van een kledingstuk neemt 1,5 minuut in beslag. De personeelskosten per uur zijn gebaseerd op het uurtarief van een medewerker uit de linnenkamer uit de begroting van Antonius Binnenweg, namelijk € 25,29. De kosten per kledingstuk zijn berekend door het uurtarief te delen door 60 en vervolgens te vermenigvuldigen met 1,5. De personeelskosten per maand zijn berekend door de kosten per kledingstuk te vermenigvuldigen met het gemiddeld aantal keren merken per maand.
- In week 10 van 2007 is het aantal keren merken gekwantificeerd door de medewerkers van de linnenkamer. Op basis van dit aantal is het gemiddelde per maand berekend. Het gemiddeld aantal keren merken per maand bedraagt 1.123.
- In week 10 van 2007 telde Antonius Binnenweg 153 cliënten.
- *Totale kosten merken:* de afschrijvingen, onderhoudskosten, materialen en personeelskosten zijn hierbij opgeteld.
- *Kosten per bewoner per maand:* de totale kosten zijn gedeeld door het aantal cliënten dat Antonius Binnenweg in week 10 van 2007 telde (153 cliënten).
- *Op jaarbasis:* de kosten zijn op jaarbasis weergegeven.
- *Kosten per kledingstuk:* de totale kosten zijn gedeeld door het aantal keren merken per jaar ($12 * 1.123 = 13.476$ merkjes).

Conclusie kosten merken

In het rapport is aangegeven dat de kosten voor het merken niet worden doorberekend aan de cliënten. Hierdoor loopt Antonius Binnenweg jaarlijks gemiddeld € 9.927,00 mis. De kosten per bewoner per jaar bedragen € 64,88. De kosten per kledingstuk bedragen € 0,74.

Kosten reinigen persoonsgebonden bovengoed

<i>Reinigen persoonsgebonden bovengoed</i>		
<i>Reinigingskosten</i>		
Aantal reinigingsbeurten	187	
Kosten per reinigingsbeurt	€ 3,14	
Totaal reinigingskosten		€ 587,18
<i>Droogkosten</i>		
Aantal droogbeurten	74	
Kosten per droogbeurt	€ 4,85	
Totaal droogkosten		€ 358,90
<i>Personeelskosten</i>		
Tijd per kledingstuk (min)	1,5	
Personeelskosten p/uur	€ 25,29	
Kosten per kledingstuk	€ 0,63	
Aantal kledingstukken	3138	
Totaal personeelskosten		€ 1.984,00
<i>Kosten Bleeklust</i>		
Stuks bovenkleding	475	
Toeslag per stuk (incl. 19% BTW)	€ 0,39	
Totaal kosten Bleeklust		€ 186,53
Totale kosten (incl. BTW)		€ 3.116,61
Aantal bewoners met textielverzorgingspakket II + III	77	
Kosten per bewoner per maand		€ 40,48

Toelichting kosten reinigen persoonsgebonden bovengoed

- Het persoonsgebonden bovengoed wordt in principe gereinigd in de linnenkamer van Antonius Binnenweg. Indien kledingstukken, als gevolg van het verkeerd verzamelen op de afdelingen, bij Bleeklust terecht komen, worden deze gereinigd bij Bleeklust.
- Het aantal reinigings- en droogbeurten van het persoonsgebonden bovengoed is afgeleid van de turflijst van week 10 2007.
- *Kosten per reinigingsbeurt*: de kosten per reinigingsbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de wasautomaten, de energiekosten, de kosten van het waterverbruik en de kosten van het materiaalverbruik.
- *Kosten per droogbeurt*: de kosten per droogbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de droogautomaten en de energiekosten.
- *Personeelskosten*: het reinigen van een kledingstuk inclusief de afwerking neemt 1,5 minuten in beslag. De personeelskosten per uur zijn gebaseerd op het uurtarief van een medewerker uit de linnenkamer uit de begroting van Antonius Binnenweg, namelijk € 25,29. De kosten per kledingstuk zijn berekend door het uurtarief te delen door 60 en vervolgens te vermenigvuldigen met 1,5 minuten. De personeelskosten per maand zijn berekend door de kosten per kledingstuk te vermenigvuldigen met het gemiddeld aantal gereinigde kledingstukken per maand.
- *Kosten Bleeklust*: Bleeklust hanteert een toeslag per kledingstuk van € 0,39 inclusief 19% BTW. Het gemiddelde aantal stuks bovenkleding per maand bedraagt 475.
- De totale kosten zijn berekend door de kosten van het reinigen en drogen van het persoonsgebonden bovengoed bij Antonius Binnenweg op te tellen bij de personeelskosten en de kosten van het reinigen en drogen van het persoonsgebonden bovengoed bij Bleeklust.
- Het aantal bewoners dat het persoonsgebonden bovengoed laat reinigen door Antonius Binnenweg bedraagt 77.

<i>Opbrengsten persoonsgebonden bovengoed</i>		
Prijs per maand textielverzorgingspakket II	27,41	
Aantal bewoners met textielverzorgingspakket II + III	77	
Totaal opbrengsten		€ 2.110,57

Toelichting opbrengsten reinigen persoonsgebonden bovengoed

- De kosten voor textielverzorgingspakket II bedragen € 27,41 per maand.
- De totale opbrengsten zijn berekend door deze € 27,41 te vermenigvuldigen met het aantal bewoners dat textielreinigingspakket II en III in januari 2007 afnamen.

Kosten en opbrengsten reinigen persoonsgebonden bovengoed op jaarbasis

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Reinigingskosten	€ 7.046,16
Droogkosten	€ 4.306,80
Personeelskosten	€ 23.808,01
Kosten Bleeklust	€ 2.238,39
Totale kosten	€ 37.399,36
Totale opbrengsten	€ 25.326,84
Resultaat	€ 12.072,52-
Kosten per bewoner	€ 485,71
Opbrengst per bewoner	€ 328,92
Resultaat per bewoner	€ 156,79-

Toelichting kosten en opbrengsten reinigen persoonsgebonden bovengoed op jaarbasis

- De kosten zijn berekend op jaarbasis.
- Het resultaat is berekend door de kosten van de opbrengsten af te trekken.

- De kosten per bewoner zijn berekend door de totale kosten te delen door het aantal bewoners dat in januari textielverzorgingspakket II afnam.
- De opbrengsten per bewoner zijn berekend door de totale opbrengsten te delen door het aantal bewoners dat in januari textielverzorgingspakket II afnam.
- Het resultaat per bewoner is berekend door de kosten per bewoner van de opbrengst per bewoner af te trekken.

Conclusie

De totale kosten per maand bedragen € 3.116,61 en de totale opbrengsten bedragen per maand € 2110,57. Dit betekent dat Antonius Binnenweg maandelijks op het reinigen van de bovenkleding verlies draait. Het gaat om een resultaat van € -1.006,04. Op jaarbasis gaat het om een bedrag van € -12.072,52.

Het verschil per bewoner per maand bedraagt: € 27,41 – € 40,48 = € -13,07. Op jaarbasis gaat het om een bedrag van € -156,79 per bewoner.

Geconcludeerd kan worden dat de werkelijke kosten niet volledig doorberekend worden aan de bewoners.

Kosten reinigen persoonsgebonden ondergoed

<i>Reinigen persoonsgebonden ondergoed</i>		
Aantal kilogrammen	2618	
Kosten per kg (op afdeling gesorteerd)	€ 1,13	
Kosten reinigen		€ 2.959,65
<i>Toeslagen</i>		
Aantal overhemden/blouses	185	
Toeslag per overhemd/blouse	€ 0,51	
Aantal nachtjaponnen/pyjamagoed	1999	
Toeslag per nachtjapon/pyjamagoed	€ 0,20	
Toeslagen		€ 499,06
Totale kosten (incl. BTW)		€ 3.458,71
Aantal bewoners met textielverzorgingspakket I + III	80	
Kosten per bewoner per maand		€ 43,23

Toelichting kosten reinigen persoonsgebonden ondergoed

- Het aantal kilogrammen persoonsgebonden ondergoed is gebaseerd op de facturatie van Bleeklust van januari 2007. Het aantal kilogrammen persoonsgebonden goed bedraagt 2.618.
- Bleeklust brengt per kilogram persoonsgebonden goed € 1,13 inclusief 19% BTW in rekening.
- Bleeklust hanteert toeslagen per overhemd/blouse en per nachtjapon/pyjamagoed voor het reinigen ervan.
- De totale kosten bestaan uit de kosten voor het reinigen en de toeslagen.
- Het aantal bewoners met textielverzorgingspakket I en III bedroeg in januari 2007 80.
- De kosten per bewoner per maand zijn berekend door de totale kosten te delen door het aantal bewoners dat gebruik maakt van textielverzorgingspakket I en III.

Opbrengsten reinigen persoonsgebonden ondergoed

<i>Opbrengsten persoonsgebonden ondergoed</i>		
Prijs per maand textielverzorgingspakket I	€ 16,24	
Aantal bewoners met textielverzorgingspakket I + III	80	
Totaal opbrengsten		€ 1.299,20

Toelichting opbrengsten reinigen persoonsgebonden ondergoed

- De kosten voor textielverzorgingspakket I bedragen € 16,24 per maand.

- De totale opbrengsten zijn berekend door deze € 16,24 te vermenigvuldigen met het aantal bewoners dat textielreinigingspakket I en III in januari 2007 afnamen.

Kosten en opbrengsten reinigen persoonsgebonden ondergoed op jaarbasis

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Totale kosten	€ 41.504,53
Totale opbrengsten	€ 15.590,40
Resultaat	€ 25.914,13-
Kosten per bewoner	€ 518,81
Opbrengst per bewoner	€ 194,88
Resultaat per bewoner	€ 323,93-

- De kosten zijn berekend op jaarbasis.
- Het resultaat is berekend door de kosten van de opbrengsten af te trekken.
- De kosten per bewoner zijn berekend door de totale kosten te delen door het aantal bewoners dat in januari textielverzorgingspakket I afnam.
- De opbrengsten per bewoner zijn berekend door de totale opbrengsten te delen door het aantal bewoners dat in januari textielverzorgingspakket I afnam.
- Het resultaat per bewoner is berekend door de kosten per bewoner van de opbrengst per bewoner af te trekken.

Conclusie

De totale kosten per maand bedragen € 3.458,71 en de totale opbrengsten bedragen per maand € 1.299,20. Dit betekent dat Antonius Binnenweg maandelijks op het reinigen van de onderkleding verlies draait. Het gaat om een resultaat van € -2.159,51. Op jaarbasis gaat het om een bedrag van € -25.914,13.

Het verschil per bewoner per maand bedraagt: € 16,24 – € 43,23 = € -26,99. Op jaarbasis gaat het om een bedrag van € -323,92 per bewoner.

Geconcludeerd kan worden dat de werkelijke kosten niet volledig doorberekend worden aan de bewoners.

Kosten chemisch reinigen

Chemisch reinigen	jan-07	feb-07	mrt-07	Totaal	Gem/mnd
Colbert	6	6	3	15	5
Pantalon	19	19	21	59	20
Rok	24	24	12	60	20
Japon/jurk	0	0	0	0	0
Vest/gillet/trui/spencer	72	74	51	197	66
Overhemd/blouse/shirt/e.d.	4	4	1	9	3
Regenjas/jasje	0	0	2	2	1
Mantel/jack/winterjas	0	0	0	0	0
Stropdas/sjaal	1	1	0	2	1
Totaal	126	128	90	344	115

Chemisch reinigen	Prijs Bleeklust	Doorber. cliënt	Kosten Bleeklust	Tot. doorber. cliënt
Colbert	€ 2,28	€ 2,35	€ 11,42	€ 11,75
Pantalon	€ 2,09	€ 2,15	€ 41,19	€ 42,28
Rok	€ 2,39	€ 2,45	€ 47,84	€ 49,00
Japon/jurk	€ 2,56	€ 3,00	€ -	€ -
Vest/gillet/trui/spencer	€ 1,83	€ 1,85	€ 120,34	€ 121,48
Overhemd/blouse/shirt/e.d.	€ 1,83	€ 1,85	€ 5,50	€ 5,55
Regenjas/jasje	€ 4,36	€ 4,40	€ 2,90	€ 2,93
Mantel/jack/winterjas	€ 4,36	€ 4,40	€ -	€ -
Stropdas/sjaal	€ 1,40	€ 1,40	€ 0,94	€ 0,93
Totaal	-	-	€ 230,13	€ 233,93

Aantal bewoners jan-07	157
Aantal bewoners feb-07	156
Aantal bewoners mrt-07	153
Gemiddeld aantal bewoners	155
Kosten per bewoner	€ 1,48
Doorberekenen per bewoner	€ 1,51

Verschil: € 3,80

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Kosten Bleeklust	€ 2.761,56
Doorberekenen aan bewoners	€ 2.807,20
Resultaat	€ 45,64

Toelichting kosten chemisch reinigen

- De hoeveelheden stoomgoed van de maanden januari t/m maart 2007 zijn gekwantificeerd. Van deze hoeveelheden zijn gemiddelde hoeveelheden per maand berekend.
- De kosten van Bleeklust zijn berekend door deze gemiddelde hoeveelheden te vermenigvuldigen met de prijzen die gehanteerd worden door Bleeklust en vervolgens op te tellen.
- De kosten die doorberekend worden aan de bewoners zijn berekend door de gemiddelde hoeveelheden te vermenigvuldigen met de prijzen die door Antonius Binnenweg doorberekend worden aan de bewoners.
- Het aantal bewoners bedroeg van januari t/m maart gemiddeld 155.

- De kosten per bewoner zijn berekend door de kosten van Bleeklust te delen door 155 bewoners.
- De kosten op jaarbasis zijn berekend door de kosten per maand te vermenigvuldigen met 12 maanden.
- Het resultaat is berekend door de kosten van het chemisch reinigen van de doorberekende prijzen aan de bewoners af te trekken.

Conclusie kosten chemisch reinigen

De werkelijke kosten liggen iets lager dan de doorberekende kosten. Het positieve resultaat van € 45,64 op jaarbasis dekt de personeels- en transportkosten die gemaakt worden bij het chemisch reinigen.

Kosten verrichten verstelwerkzaamheden en reparaties

Kleding	Handeling	Tijd (minuten)	Arbeidsloon	Materiaalkosten	Tarief doorber. aan bewoner*
Rok/japon/pantalon	Lengte aanpassen	45	€ 16,86	-	€ 7,95
Pantalon	Voorzien van rits	30	€ 12,65	€ 1,17	€ 11,34
Rok/japon	Voorzien van rits	20	€ 8,43	€ 1,17	€ 8,85
Blouse	Mouwlengte aanpassen	30	€ 12,65	-	€ 7,95
Overige werkzaamheden	Knopen	15	€ 6,32	€ 0,16	€ 7,65

* De tarieven die doorberekend worden aan de bewoners zijn incl. materiaalkosten, arbeidsloon en BTW.

Handeling	Aantal per maand*	Arbeidsloon	Materiaalkosten
Lengte aanpassen	121	€ 16,86	-
Voorzien van rits	4	€ 12,65	€ 1,17
Mouwlengte aanpassen	4	€ 12,65	-
Knopen	199	€ 6,32	€ 0,16

* Op basis van turflijst

Handeling	Kosten/maand	Tarief doorber. aan bewoner	Verschil
Lengte aanpassen	€ 2.040,06	€ 961,95	€ 1.078,11-
Voorzien van rits	€ 55,26	€ 45,36	€ 9,90-
Mouwlengte aanpassen	€ 50,58	€ 31,80	€ 18,78-
Knopen	€ 1.290,02	€ 1.522,35	€ 232,33
Per bewoner	€ 21,88	€ 16,32	€ 5,57-

Naaimateriaal

Antonius Binnenweg koopt onder andere knopen, ritsen, machinenaalden, elastieken en garen in bij Katex Project Service B.V. te Enschede.

Knopen	Prijs	Prijs/stuk	Incl 19% BTW
100 knopen, maat 20	€ 20,60	€ 0,21	€ 0,25
100 knopen, maat 24	€ 23,00	€ 0,23	€ 0,27
100 knopen, maat 28	€ 25,15	€ 0,25	€ 0,30
Gros overhemdknoopjes, 18 cm	€ 2,43	€ 0,02	€ 0,02
Gros overhemdknoopjes, 24 cm	€ 7,09	€ 0,05	€ 0,06
Gros overhemdknoopjes, 30 cm	€ 11,14	€ 0,08	€ 0,09
Gemiddeld			€ 0,16

Ritsen	Prijs/stuk
Rits metaal kleur zwart, maat 20	€ 1,29
Zwarte rits 20 cm	€ 1,11
Donker bruine rits 20 cm	€ 1,11
Gemiddeld	€ 1,17

* Geen informatie beschikbaar over garen etc.

Op jaarbasis (incl. BTW)			
Handeling	Kosten	Tarief doorber. aan bewoners	Verschil
Lengte aanpassen	€ 24.480,72	€ 11.543,40	€ 12.937,32-
Inzetten rits	€ 663,12	€ 544,32	€ 118,80-
Mouwlengte aanpassen	€ 606,96	€ 381,60	€ 225,36-
Knopen	€ 15.480,21	€ 18.268,20	€ 2.787,99
Totaal	€ 41.231,01	€ 30.737,52	€ 10.493,49-

Toelichting kosten verrichten verstelwerkzaamheden en reparaties

Per jaar worden bij het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties gemiddeld kosten gemaakt van € 41.231,01. Echter wordt per jaar gemiddeld € 30.737,52 doorberekend aan de cliënten. Dit resulteert in een negatief verschil van € 10.493,49 per jaar.

Geconcludeerd kan worden dat de werkelijke kosten niet volledig doorberekend worden aan de cliënten. De kosten die gemaakt worden bij het aanpassen van de lengte liggen ruim boven het doorberekende tarief aan de cliënten. Daarentegen liggen de kosten die gemaakt worden bij het aanzetten van knopen ruim onder het doorberekende tarief aan de cliënten.

Kosten reinigen instellingsgebonden goed

<i>Kosten Antonius Binnenweg</i>		
<i>Reinigingskosten</i>		
Aantal reinigingsbeurten schoonmaakdoekjes	22	
Aantal reinigingsbeurten gordijnen/vitrages	6	
Kosten per reinigingsbeurt	€ 3,14	
Reinigingskosten per maand		€ 87,92
<i>Droogkosten</i>		
Aantal droogbeurten schoonmaakdoekjes	22	
Aantal droogbeurten gordijnen/vitrages	6	
Kosten per droogbeurt	€ 4,85	
Droogkosten per maand		€ 135,80
<i>Personeelskosten</i>		
Tijd per zak schoonmaakdoekjes (min)	1	
Personeelskosten p/uur	€ 25,29	
Kosten per zak schoonmaakdoekjes	€ 0,42	
Aantal zakken schoonmaakdoekjes per maand	22	
Tijd per gordijn/vitrage (min)	5	
Kosten per gordijn/vitrage	€ 2,11	
Aantal gordijnen/vitrages per maand	42	
Personeelskosten per maand		€ 97,79
<i>Kosten Bleeklust</i>		
Aantal dekens	63	
Toeslag per deken	€ 0,93	
Aantal dekbedden	64	
Toeslag per dekbed	€ 0,93	
Aantal matrassen	2	
Toeslag per matras	€ 5,36	
Kosten Bleeklust		€ 128,59
Totale kosten		€ 450,10

Op jaarbasis (incl. BTW)	
Reinigingskosten Antonius Binnenweg	€ 1.055,04
Droogkosten Antonius Binnenweg	€ 1.629,60
Personeelskosten Antonius Binnenweg	€ 1.173,46
Kosten Bleeklust	€ 1.543,10
Totale kosten	€ 5.401,19

Toelichting reinigen instellingsgebonden goed

- In de bovenste tabel zijn de kosten per maand weergegeven.
- Het aantal reinigings- en droogbeurten van de schoonmaakdoekjes is afgeleid van de gekwantificeerde hoeveelheden van week 10 van 2007.
- Het gemiddelde aantal reinigings- en droogbeurten van de gordijnen en vitrages per maand bedraagt 6. Dit is een schatting van de 1^{ste} medewerker van de textielverzorging van Antonius Binnenweg.

- *Kosten per reinigingsbeurt*: de kosten per reinigingsbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de wasautomaten, de energiekosten, de kosten van het waterverbruik en de kosten van het materiaalverbruik.
- *Kosten per droogbeurt*: de kosten per droogbeurt bestaan uit de afschrijvingen en de onderhoudskosten van de droogautomaten en de energiekosten.
- *Personeelskosten*: het reinigen van een zak met schoonmaakdoekjes neemt 1 minuut in beslag. Het reinigen van een gordijn/vitrage neemt 5 minuten in beslag. De personeelskosten per uur zijn gebaseerd op het uurtarief van een medewerker uit de linnenkamer uit de begroting van Antonius Binnenweg, namelijk € 25,29.
- *Kosten Bleeklust*: Bleeklust hanteert toeslag per deken, dekbed en matras.
- *Totale kosten*: de totale kosten zijn berekend door de reinigingskosten, droogkosten en personeelskosten van Antonius Binnenweg op te tellen met de kosten van Bleeklust.
- *Op jaarbasis*: de kosten zijn op jaarbasis weergegeven.

Transportkosten

	Bleeklust	Antonius Binnenweg	Vershil
Uurloon transportmedewerker	€ 26,93	€ 25,29	€ 1,64
Transportkosten per week (7,5 uur)	€ 201,98	€ 189,68	€ 12,30
Transportkosten per maand	€ 875,23	€ 821,93	€ 53,30
Transportkosten per jaar	€ 10.502,70	€ 9.863,10	€ 639,60

Toelichting transportkosten

Bleeklust brengt voor het transport van 7,5 uur per week een bedrag van € 169,75 exclusief 19% BTW in rekening. Per uur bedragen de loonkosten € 26,93 inclusief 19% BTW. Dit bedrag is hoger dan € 25,29, het uurloon van een transportmedewerker van Antonius Binnenweg. Op jaarbasis is dit een verschil van € 639,60.

Totaaloverzicht

Op jaarbasis	Kosten	Opbrengsten	Resultaat
Huur linnenpakket en reinigen platgoed	€ 165.083,23	€ 165.083,23	€ -
Reinigen dienstkleding	€ 17.743,29	€ -	€ 17.743,29-
Merken persoonsgebonden goed	€ 9.927,00	€ -	€ 9.927,00-
Reinigen persoonsgebonden bovengoed	€ 37.399,36	€ 25.326,84	€ 12.072,52-
Reinigen persoonsgebonden ondergoed	€ 41.504,53	€ 15.590,40	€ 25.914,13-
Chemisch reinigen	€ 2.761,56	€ 2.807,20	€ 45,64
Verrichten verstelwerkzaamheden en reparaties	€ 41.231,01	€ 30.737,52	€ 10.493,49-
Reinigen instellingsgebonden goed	€ 5.401,19	€ -	€ 5.401,19-
Transportkosten	€ 10.502,70	€ -	€ 10.502,70-
Totaal	€ 331.553,87	€ 239.545,19	€ 92.008,68-

Toelichting totaaloverzicht

De gemiddelde kosten bedragen per jaar € 331.553,87. De gemiddelde opbrengsten bedragen per jaar € 239.545,19. Dit resulteert in een negatief resultaat van € 92.008,68. Dit negatieve resultaat wordt vooral veroorzaakt doordat de werkelijke kosten van het reinigen van het persoonsgebonden goed en het verrichten van verstelwerkzaamheden en reparaties niet volledig doorberekend worden aan de cliënten. Door deze werkelijke kosten volledig door te berekenen, zal direct € 48.480,14 bespaard worden. Daarnaast wordt het merken van het persoonsgebonden goed niet doorberekend. Door dit wel te doen, zal direct € 9.927,00 bespaard worden. Verder kan een bedrag bespaard worden door het transport van het schone goed naar de afdelingen en het vuile goed naar de linnenkamer te laten verrichten door een interne medewerker. Op jaarbasis zal hiermee € 639,60 bespaard worden.

14 Bepalen steekproefgrootte

De grootte van de steekproef bij het houden van interviews met de bewoners van Antonius Binnenweg is bepaald aan de hand van de steekproefcalculator van Raosoft, Inc⁶⁸.

De foutenmarge die toegelaten wordt is 25%. De foutenmarge is de grootte van de fout die toegelaten wordt. 25% is een groot percentage, maar dit wordt toegelaten, omdat verwacht wordt dat de tien respondenten het redelijk eens zijn met elkaar.

Bij het betrouwbaarheidsniveau is gekozen voor 95%. Het betrouwbaarheidsniveau is de mate van onzekerheid die toegelaten wordt. Bij 95% dient men 1.96 keer de standaardfout op te tellen en af te trekken waardoor men ongeveer 95% van alle mogelijke resultaten omvat die bij een herhaalde steekproeftrekking zouden zijn voorgekomen. Gekozen is voor 95%, omdat dit een typische keuze is.

Antonius Binnenweg telde in januari 2007 157 bewoners. Hiervan laat ongeveer 50,30% de kleding reinigen door Antonius Binnenweg en het overige percentage laat de kleding thuis wassen. Daarnaast zijn veel bewoners niet geschikt om te gebruiken als populatie i.v.m. dementie, spraakproblemen e.d. Uit het interview met Hoofd Verpleging en Verzorging is naar voren gekomen dat 25 personen voorhanden zijn om, op toevallige wijze, een steekproef uit te trekken. De grootte van de populatie is dus 25.

De spreiding is 50%. De spreiding geeft aan welk resultaat verwacht wordt. Gekozen is voor dit percentage, omdat dit de meest conservatieve keuze is.

Door deze gegevens in te vullen in de steekproefcalculator, komt naar voren dat de vereiste steekproefgrootte 10 is. Toch is getracht om bij alle 25 geschikte bewoners de enquête af te nemen. Echter waren 10 bewoners bereid mee te werken aan het onderzoek.

⁶⁸ <http://www.journalinks.be/steekproef/>

15 Enquête bewoners

Algemene vragen

1. Van welk textielverzorgingspakket maakt u gebruik?
2. Hoe lang maakt u al gebruik van dit pakket?
3. Wat zijn voor u de redenen waarom u uw persoonsgebonden goed door Antonius Binnenweg laat reinigen?

De servqual-vragenlijst

Tastbaarheden

1. Het persoonsgebonden goed wordt na het reinigen verzorgd afgewerkt.
2. De geur van het persoonsgebonden goed na het reinigen is aangenaam.
3. Het persoonsgebonden goed wordt correct gerepareerd.
4. Het persoonsgebonden goed is na het reinigen altijd schoon.
5. De medewerkers zijn netjes en verzorgd gekleed.
6. Het persoonsgebonden goed wordt netjes en in de juiste kast opgeborgen.
7. De prijs die gehanteerd wordt voor de textielverzorgingspakketten is acceptabel.

Betrouwbaarheid

8. De belofte van een doorlooptijd van de textielverzorging van twee dagen wordt gestand nagekomen.
9. Klachten of problemen worden door de medewerkers met gemeende belangstelling opgelost.
10. De medewerkers leveren de service in één keer goed.
11. De medewerkers besteden moeite aan een foutvrije administratie.

Responsiviteit

12. De medewerkers geven precies aan wanneer de dienst zal worden verricht.
13. De medewerkers verlenen directe service.
14. De medewerkers zijn permanent bereid klanten te helpen.
15. De medewerkers zijn nooit te druk om te reageren op de verzoeken van de klanten.

Zorgzaamheid

16. Het gedrag van de medewerkers wekt vertrouwen bij de klanten op.
17. Klanten voelen zich tijdens het contact met de medewerkers zeker van hun zaak.
18. De medewerkers zijn voortdurend klantvriendelijk.
19. De medewerkers beschikken over de benodigde kennis om de vragen van de klanten te beantwoorden.

Empathie

20. De medewerkers geven persoonlijke aandacht aan iedere klant.
21. De openingstijden van de linnenkamer zijn passend voor alle klanten.
22. De medewerkers kennen de specifieke behoeften van de klanten.
23. De medewerkers nemen alleen het belang van de klant in ogenschouw.

16 Resultaten enquêtes

Algemene vragen

1. 10% maakt gebruik van textielverzorgingspakket I en 90% maakt gebruik van textielverzorgingspakket III.
2. 40% maakt 0-2 maanden gebruik van de textielverzorging, 30% 2-4 maanden, 20% 4-6 maanden en 10% meer dan 6 maanden.
3. De redenen om gebruik te maken van de textielverzorgingspakketten, zijn:
 - de bewoners hebben geen familie die het persoonsgebonden goed kan of wil reinigen;
 - de familie van de bewoners komt onregelmatig waardoor het persoonsgebonden goed te lang wegblijft, én;
 - het persoonsgebonden goed laten reinigen door Antonius Binnenweg is gemakkelijker dan het thuis te laten reinigen.

De servqual-vragenlijst

De resultaten worden weergegeven per servqual-dimensie. Vervolgens worden de gemiddelde scores weergegeven.

Tastbaarheden

Vraag 1											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	8	9	8	8	9	9	9	8,7
Adequate serviceniveau	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6,4
Mening over prestatie	7	8	8	7	7	7	7	7	7	7	7,2

Vraag 2											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	8	9	8	8	9	9	9	8,7
Adequate serviceniveau	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6,7
Mening over prestatie	5	6	6	6	6	5	5	7	6	7	5,9

Vraag 3											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	8	8	9	8	8	7	7	8	8	8	7,9
Adequate serviceniveau	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Mening over prestatie	8	8	7	8	8	8	8	8	7	7	7,7

Vraag 4											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Adequate serviceniveau	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7,8
Mening over prestatie	6	7	8	7	7	8	7	8	8	7	7,3

Vraag 5											
<i>Bewoner</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	7	8	8	8	7	7	8	7	7	8	7,5
Adequate serviceniveau	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Mening over prestatie	7	8	8	8	7	7	8	7	8	8	7,6

Vraag 6											
<i>Bewoner</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	9	8	9	9	9	9	9	9	8	8	8,7
Adequate serviceniveau	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6,5
Mening over prestatie	8	7	8	8	8	7	8	7	7	7	7,5

Vraag 7											
<i>Bewoner</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	9	8	9	8	9	9	8	9	9	9	8,7
Adequate serviceniveau	7	8	8	8	7	8	8	8	7	8	7,7
Mening over prestatie	1	8	1	8	7	1	8	9	8	8	5,9

Resultaten tastbaarheden

De respondenten hechten veel waarde aan een hoog serviceniveau voor de dimensie tastbaarheden. Een verzorgde afwerking van het persoonsgebonden goed, de geur na het reinigen, het correct repareren, het feit dat het persoonsgebonden goed na het reinigen altijd schoon is, het opbergen van het goed in de juiste kasten en de prijzen die gehanteerd worden voor de textielverzorgingspakketten zijn daarbij belangrijk voor de respondenten. Minder belangrijk voor de respondenten is of de medewerkers van de textielverzorging netjes en verzorgd gekleed zijn.

De prestatie van de geur van het persoonsgebonden goed na het reinigen wordt door de respondenten niet hoog beoordeeld. 50% van de respondenten vindt dat het persoonsgebonden goed na het reinigen lekker ruikt en de andere 50% vindt dat het persoonsgebonden goed na het reinigen nergens naar ruikt. Ze geven antwoorden als: “het ruikt gewoon” en “een wasmiddelgeur geeft je een frisser gevoel”.

30% van de respondenten geeft aan dat de prijzen die gehanteerd worden voor de textielverzorgingspakketten te hoog zijn. Eén respondent gaf aan dat het chemisch reinigen duur is.

Betrouwbaarheid

Vraag 8											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	6	8	8	8	8	8	6	8	7	7	7,4
Adequate serviceniveau	6	6	8	8	8	7	8	8	8	7	7,4
Mening over prestatie	7	7	7	1	7	7	9	9	7	7	6,8

Vraag 9											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	8	8	9	8	9	9	9	8,7
Adequate serviceniveau	8	8	8	7	7	8	7	8	8	8	7,7
Mening over prestatie	9	8	8	7	7	9	8	9	9	8	8,2

Vraag 10											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	8	8	9	7	8	7	9	8	8	7	7,9
Adequate serviceniveau	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6,3
Mening over prestatie	8	8	3	8	8	8	3	8	8	7	6,9

Vraag 11											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	8	8	8	9	8	8	9	8	8	8	8,2
Adequate serviceniveau	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6,1
Mening over prestatie	7	7	7	7	8	8	8	7	8	8	7,5

Resultaten betrouwbaarheid

De respondenten hechten veel waarde aan de manier van klachten of problemen oplossen door de medewerkers van de textielverzorging en de zorg voor een foutvrije administratie. De respondenten geven aan dat fouten overal worden gemaakt en daarom ook mogen voorkomen in de textielverzorging. Wel wordt door de respondenten aangegeven dat het belangrijk is dat fouten zoveel mogelijk worden voorkomen en dat ze op de juiste wijze worden opgelost.

10% van de respondenten vindt de doorlooptijd van het persoonsgebonden goed te lang. Daarnaast vindt 70% van de respondenten de doorlooptijd van twee dagen goed en 20% vindt de doorlooptijd kort. Wel wordt aangegeven dat de belofte van de doorlooptijd van de textielverzorging van twee dagen niet altijd wordt nagekomen.

Twee respondenten zijn wel eens een kledingstuk kwijtgeraakt. Zij gaven aan dat dit probleem door de medewerkers met gemeente belangstelling werd opgelost.

Een respondent gaf aan dat betrouwbaarheid een belangrijke rol speelt bij de textielverzorging en dat een externe wasserij minder betrouwbaar is.

Responsiviteit

Vraag 12											
<i>Bewoner</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6,6
Adequate serviceniveau	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Mening over prestatie	7	7	7	8	7	7	6	6	8	8	7,1

Vraag 13											
<i>Bewoner</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	8	8	7	8	7	7	7	7	7	8	7,4
Adequate serviceniveau	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6,4
Mening over prestatie	7	7	7	4	7	4	7	7	7	7	6,4

Vraag 14											
<i>Bewoner</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	9	9	9	8	9	9	9	8	9	9	8,8
Adequate serviceniveau	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	7,8
Mening over prestatie	8	8	8	7	8	7	8	9	9	8	8

Vraag 15											
<i>Bewoner</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>Gem.</i>
Gewenste serviceniveau	9	9	8	8	8	8	9	8	8	8	8,3
Adequate serviceniveau	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7,1
Mening over prestatie	8	8	7	8	8	8	8	7	8	7	7,7

Resultaten responsiviteit

De respondenten hechten gemiddeld de minste waarde aan een hoog serviceniveau voor de dimensie responsiviteit. De meeste waarde binnen de dimensie responsiviteit wordt gehecht aan het feit dat de medewerkers van de textielverzorging permanent bereid zijn om de klanten te helpen. Het gemiddelde adequate serviceniveau is bij deze prestatie tevens hoog.

Ook bij deze dimensie kan het kwijtraken van persoonsgebonden goed als voorbeeld gegeven worden. De medewerkers van de textielverzorging waren bereid om de klanten met het probleem te helpen en de respondenten gaven aan dat zij tevreden waren over de manier waarop het werd opgelost.

Zorgzaamheid

Vraag 16											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	7	8	8	7	8	8	7	7	7	8	7,5
Adequate serviceniveau	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6,1
Mening over prestatie	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Vraag 17											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	9	8	9	8	9	9	8	8,7
Adequate serviceniveau	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	6,5
Mening over prestatie	7	7	8	7	8	8	8	7	7	7	7,4

Vraag 18											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Adequate serviceniveau	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6,8
Mening over prestatie	8	8	8	8	8	8	8	6	8	8	7,8

Vraag 19											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Adequate serviceniveau	8	8	7	8	7	7	8	8	8	7	7,6
Mening over prestatie	8	8	7	6	8	8	8	8	8	7	7,6

Resultaten zorgzaamheid

De respondenten hechten veel waarde aan een hoog serviceniveau voor de dimensie zorgzaamheid. De uitspraken die worden gedaan over deze dimensie scoren hoog. De respondenten die in aanraking zijn gekomen met de medewerkers van de textielverzorging, vinden de medewerkers klantvriendelijk.

Empathie

Vraag 20											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	8	9	9	8	9	9	8	9	9	9	8,7
Adequate serviceniveau	7	8	6	7	8	8	8	8	7	8	7,5
Mening over prestatie	8	8	7	5	8	8	8	6	9	9	7,6

Vraag 21											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	8,8
Adequate serviceniveau	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6,2
Mening over prestatie	8	9	8	9	8	8	8	9	9	9	8,5

Vraag 22											
Bewoner	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Gem.
Gewenste serviceniveau	8	8	9	8	8	8	8	9	9	9	8,4
Adequate serviceniveau	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6,2
Mening over prestatie	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	7,8

Resultaten empathie

Antonius Binnenweg scoort in kwestie op het gebied van empathie hoog. De respondenten hechten veel waarde aan persoonlijke aandacht, passende openingstijden en het feit dat de medewerkers van de textielverzorging de specifieke behoeften van de klanten kennen. De tolerantiezone is echter groot. Dit komt doordat het gewenste serviceniveau gemiddeld een hoge waarde heeft en het adequate serviceniveau gemiddeld een lage waarde.

De bewoners kunnen terecht bij de medewerkers van de textielverzorging om het persoonsgebonden goed te laten repareren of te vervangen. Drie respondenten hebben wel eens een kledingstuk laten repareren. De medewerkers van de textielverzorging hebben daarbij geluisterd naar de specifieke behoeften van de klant en hebben persoonlijke aandacht gegeven aan de klant. De respondenten geven aan dat zij tevreden waren over de manier waarop dat gedaan is. Een respondent gaf aan blij te zijn met deze service.

Gemiddelde scores

Gemiddelden tastbaarheden	
Gewenste serviceniveau	8,5
Adequate serviceniveau	6,7
Mening over prestatie	7,0

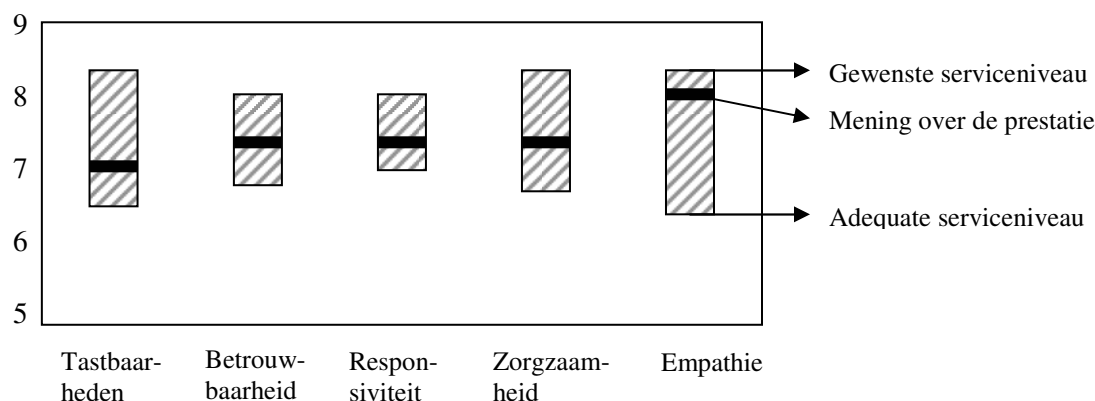
Gemiddelden betrouwbaarheid	
Gewenste serviceniveau	8,1
Adequate serviceniveau	6,9
Mening over prestatie	7,4

Gemiddelden responsiviteit	
Gewenste serviceniveau	7,8
Adequate serviceniveau	6,8
Mening over prestatie	7,3

Gemiddelden zorgzaamheid	
Gewenste serviceniveau	8,6
Adequate serviceniveau	6,8
Mening over prestatie	7,5

Gemiddelden empathie	
Gewenste serviceniveau	8,6
Adequate serviceniveau	6,6
Mening over prestatie	8,0

Deze gemiddelde scores worden in de onderstaande figuur weergegeven.



Conclusie servqual-scores

Geconcludeerd kan worden dat de verwachting van de bewoners hoger is dan de perceptie. Dit betekent dat de textielverzorging van Antonius Binnenweg een kwaliteitstekort heeft.

17 Bezoek verpleeghuis Laurens Leythenrode te Leiderdorp

Op maandag 5 maart 2007 is een bezoek gebracht aan verpleeghuis Leythenrode te Leiderdorp. Hier is een interview gehouden met de twee medewerksters uit de linnenkamer, Wilma Jonkers en Anjo Kotten. Ook is een paar uur geobserveerd in de linnenkamer. Hieronder volgt de uitwerking van het interview en het resultaat van de observatie.

Interview

1. Kunnen jullie allereerst iets vertellen over Verpleeghuis Leythenrode in het algemeen?

Verpleeghuis Leythenrode in Leiderdorp is een verpleeghuis en reactiveringcentrum met een capaciteit van 120 somatische en 60 psychogeriatrische bedden en een afdeling gecombineerde dagbehandeling met 17 plaatsen. Het verpleeghuis beschikt over 6 afdelingen. Sinds 1 juli 2003 vormen het Rijnland Ziekenhuis, Verpleeghuis Leythenrode in Leiderdorp en Verpleeghuis Oudshoorn / Zorgcentrum Noorderbrink in Alphen a/d Rijn samen één stichting onder de naam Alatus, Zorggroep Zuid-Holland Noord.

2. Welke functie vervullen jullie en welke werkzaamheden worden verricht in de linnenkamer?

Wij werken allebei vier dagen per week in de linnenkamer van 7.30u tot 14.00u. Drie dagen werken we samen en daarnaast allebei één dag alleen. De linnenkamer is geopend van 8.00u tot 11.30u en van 12.00u tot 13.30u. De werkzaamheden die wij hier verrichten bestaan uit het merken van de kleding, het wassen en drogen van onder andere kussens, verpleegdekens, stoelhoelen, blauwe hielbeschermers, tilbanden, vitrages en moppen van de schoonmaak, het sorteren van het persoonsgebonden goed, het verdelen van het persoonsgebonden goed over de afdelingen en het repareren van verpleegdekens. Wij strijken niet.

3. Op welke manier wordt het vuile wasgoed verzameld?

Het vuile wasgoed wordt op de afdelingen door de zorgmedewerkers verzameld. Dekbedden worden in blauwe zakken verzameld. Persoonsgebonden kleding wordt in een bepaalde kleur per afdeling gesorteerd. Stoomgoed wordt in de stoommand gedaan, behalve herenoverhemden. Deze gaan in de kleur van de afdeling bij het ondergoed. Platgoed zoals lakens, slopen e.d. gaan ook in de blauwe zakken. Besmet goed gaat in de rode zakken met een sticker. Sokken en Bh's gaan in een sokkennet. Het wasgoed dat bij ons wordt gewassen, wordt apart verzameld. Het gebeurt vaak dat het vuile wasgoed verkeerd wordt gesorteerd op de afdelingen. Zo vinden wij vaak kleding van de bewoners in de stoommand terwijl die kleding ongemerkt is of het is kleding dat thuis gewassen wordt. Echt vuil wasgoed moet op de afdelingen eerst uitgespoeld worden.

4. Hoe wordt het vuile wasgoed getransporteerd naar de linnenkamer?

Voor het transport van het vuile wasgoed hebben wij de afdeling Transport. Zij transporteren alles was getransporteerd kan worden zoals pakjes, afval en dus ook wasgoed. Ze halen zeven dagen per week de vuile was op en brengen het naar de linnenkamer. Per week wordt ongeveer vijf uur besteed aan het transport van het goed.

5. Welk goed wordt in eigen beheer gewassen en welk goed wordt uitbesteed? Aan wie en waarom?

In de linnenkamer worden kussens, verpleegdekens, stoelhoelen, blauwe hielbeschermers, tilbanden, vitrages en moppen van de schoonmaak gewassen en gedroogd. De rest wordt uitbesteed aan Clean Lease. Ook persoonsgebonden kleding wordt uitbesteed. Wij hebben te weinig ruimte om de persoonsgebonden kleding zelf te wassen. Ook overgordijnen en bedgordijnen worden door Clean Lease gewassen. Dienstkleding wordt door de zorgmedewerkers zelf gewassen. Zij krijgen gratis

dienstkleding volgens bepaalde normen en om de drie jaar krijgen ze nieuwe kleding. Het wassen van de dienstkleding van de restaurantmedewerkers wordt wel uitbesteed aan Clean Lease.

6. Wat is de capaciteit van de linnenkamer?

Wij beschikken over één wasmachine met een capaciteit van 15 kg en één droger met een capaciteit van 10 kg. Deze worden binnenkort vervangen. De capaciteit is goed. Meestal kunnen we de vuile was in één dag wegwassen. Soms lukt dit niet, maar dan komt dat doordat de zorgmedewerkers ineens een schoonmaakbeurt houden en alle kussens willen laten wassen. Dan redden we dat niet, maar over het algemeen is de capaciteit voldoende.

7. Hoeveel bewoners maken gebruik van de textielverzorging en welke kosten zijn daaraan verbonden?

Ongeveer 70% van de bewoners maakt gebruik van de textielverzorging. Hier betalen ze een vast bedrag per maand voor, ongeveer € 36,-. Per kledingstuk dat chemisch gereinigd moet worden, komt er een bepaald bedrag bij. De doorlooptijd van de kleding verschilt. Soms duurt het drie dagen, maar het kan ook een week duren. Daarom vertellen wij de bewoners dat de kleding binnen een week terug is, zodat het altijd meevalt.

8. Op welke manier wordt de kleding gemerkt?

De kledingstukken van de bewoners worden gemerkt aan de hand van een merkje met streepjescode. Op het merkje staan de naam van de instelling (Leythenrode), de naam van de afdeling en de naam van de bewoner vermeld. Het merken van de kleding kost eenmalig € 45,- en vervolgens kunnen de bewoners onbeperkt hun kleding laten merken. Wij raden alle bewoners aan om hun kleding te laten merken, want regelmatig raken kledingstukken kwijt als ze door de zorgmedewerkers verkeerd verzameld worden en ongemerkt naar de wasserij gaan. Als bewoners hun kleding kwijt zijn, kunnen ze dit melden bij de linnenkamer en dan kijken wij of we het kledingstuk kunnen vinden. Wij hebben zelf een verzameling van ongemerkte kledingstukken en zit het kledingstuk er niet bij, dan bellen wij naar Clean Lease, maar vaak hebben zij het kledingstuk niet meer. Wij hebben op de kast van elke bewoner een waslijst opgehangen waarop staat wie het wasgoed thuis laat wassen en wie het wasgoed door ons laat wassen of stomen. Zo proberen wij het kwijtraken van de kledingstukken te voorkomen.

9. Verrichten jullie in de linnenkamer reparaties en/of verstelwerkzaamheden?

Wij repareren alleen verpleegdekens waarvan bijvoorbeeld de ritsen kapot zijn. De kleding van de bewoners wordt gerepareerd door de familie van de bewoners of door de verpleging. Wij doen dit niet, omdat wij daar met zijn tweeën de tijd niet voor hebben.

10. Beschikken jullie over voorraden platgoed? Zo ja, hoe worden deze beheerd?

Ja, wij beschikken over voorraden platgoed. Elke afdeling heeft een linnenberging. Het platgoed wordt gehuurd bij Clean Lease en zij leveren platgoed aan de hand van uitleveringsnormen. Wij controleren of de aantallen van het geleverde goed klopt met de uitleveringsnormen. Wij beslissen ook of een norm veranderd moet worden. Er wordt altijd extra geleverd, zodat de afdelingen nooit in nood komen te zitten. We werken volgens het topping-up systeem. Het extra goed wordt in de Linnenkamer opgeslagen zodat wij wel het overzicht bewaren. In het weekend kan het nachthoofd in de Linnenkamer als het nodig is.

11. Wat zijn de taken van wasserij Clean Lease?

Clean Lease haalt elke dag aan het einde van de middag het vuile wasgoed op en brengt elke ochtend het schone wasgoed. Schoon platgoed wordt op maandag, woensdag en vrijdag geleverd. Bij Clean Lease wordt het vuile wasgoed gewassen en gedroogd. Stoomgoed wordt chemisch gereinigd.

Eventueel wordt gestreken, gevouwen of opgehangen.

12. Hoe wordt het schone wasgoed getransporteerd?

De containers met schoon platgoed wordt door de afdeling Transport getransporteerd naar de afdelingen. De containers worden op de afdelingen bij de linnenberging geplaatst en het is de taak van de zorgmedewerkers dat het platgoed opgeborgen wordt. De persoonsgebonden kleding wordt 's ochtends in de Linnenkamer door ons gesorteerd op de naam van de afdeling en de naam van de bewoner. Rond 9.30u gaan wij de afdelingen op om de kleding van de bewoners in de juiste kasten te leggen.

13. Welke reacties ontvangen jullie van de bewoners over de textielverzorging?

We hebben nog nooit een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De reacties die we van bewoners krijgen gaan meestal over de kwaliteit van de kleding. Het gebeurt wel eens dat de kleding gekrompen of kapot terugkomt van Clean Lease, maar vaak ligt dit ook aan de kwaliteit van de kleding. Bij sommige bewoners gaat het bijvoorbeeld altijd goed, maar bij anderen slijt de kleding heel snel. We krijgen ook regelmatig klachten over de doorlooptijd, want bij sommige bewoners is een week te lang en dan zitten ze ineens zonder ondergoed.

14. In hoeverre zijn jullie tevreden over de textielverzorging binnen Leythenrode?

Al jaren wordt op deze manier gewassen. Wij zijn tevreden over Clean Lease. Natuurlijk komen er wel eens fouten voor, zoals een leverancier die in plaats van half 8 om half 10 komt. Wij hebben dan twee uur lang niks te doen. Maar over het algemeen zijn wij tevreden. Op een andere manier zou het niet kunnen, want daar hebben wij de ruimte niet voor. Wat wel verbeterd kan worden is de voorlichting aan de bewoners. Er bestaan vaak onduidelijkheden over de prijzen, vooral bij het merken van de kleding. Sommige bewoners denken bijvoorbeeld dat ze elke keer als ze hun kleding laten merken € 45,- moeten betalen, terwijl dit een eenmalige investering is.

Observatie

Wat mij vooral opviel tijdens de observatie waren de volgende punten:

- De omvang van de linnenkamer is klein (56 m²);
- De capaciteit van de was- en droogautomaten is laag. Er wordt gebruik gemaakt van één wasmachine van 15 kg en één droger van 10 kg;
- De personele bezetting bestaat uit twee medewerkers;
- Het reinigen/drogen van het persoonsgebonden goed wordt uitbesteed aan Clean Lease;
- De manier van het verdelen van het persoonsgebonden goed over de afdelingen gaat op dezelfde manier als bij Antonius Binnenweg;
- De medewerkers reinigen de eigen dienstkleding;
- Een groot percentage van de bewoners maakt gebruik van de textielverzorging (70%);
- De doorlooptijd van het persoonsgebonden goed is een week;
- De bewoners betalen eenmalig € 45,- voor het merken van de kleding;
- De problemen bij het merken bij Leythenrode komen overeen met de problemen bij Antonius Binnenweg;
- De linnenkamer verricht geen reparaties en verstelwerkzaamheden;
- De linnenkamer van Leythenrode beschikt over voorraden platgoed;
- De voorlichting aan de bewoners over de textielverzorging is slecht.

18 Bezoek verpleeghuis Stadzicht te Rotterdam

Op maandag 12 maart 2007 is een bezoek gebracht aan verpleeghuis Laurens Stadzicht te Rotterdam. Het Hoofd Service & Logistiek, Jaco van der Zwan, en de 1^{ste} medewerker van de linnenkamer, Hennie van der Leist, gaven een rondleiding. Tijdens en na de rondleiding zijn vragen gesteld. Hieronder volgen de uitwerkingen.

Rondleiding

Vijf jaar geleden heeft Stadzicht een grote renovatie ondergaan, waarbij de organisatie volledig gesloten werd. De linnenkamer is echter pas anderhalf jaar geleden gerenoveerd. De linnenkamer heeft de hele kelder tot haar beschikking. Stadzicht beschikt over 240 bewoners, waarvan gemiddeld 230 bewoners gebruik maken van de textielverzorging. Hier betalen zij een € 62,30 per maand voor. Dit bedrag is inclusief wassen, drogen, merken, transport, etc. Alleen de kosten voor het chemisch reinigen zijn niet bij de prijs inbegrepen. De linnenkamer is 5 dagen per week van 7.00u tot 17.00u geopend. Bijna alle goed wordt in eigen beheer gewassen, behalve platgoed, onderkleding (ondergoed, 'niet rekbare' pyjama's, overhemden) en stoomgoed. Het reinigen hiervan wordt uitbesteed aan wasserij Bleeklust. Het linnengoed wordt tevens gehuurd bij Bleeklust.

Vuil wasgoed

Op de afdelingen wordt de vuile was op afdelingskleur verzameld. 's Ochtends om 7.00u komt de vuile was beneden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe was. De externe was wordt gewogen en vervolgens gaat deze vuile was naar wasserij Bleeklust. De interne was wordt in de linnenkamer gesorteerd op soort. Vervolgens wordt de gesorteerde was gecontroleerd zodat er zo min mogelijk fouten worden gemaakt en worden 'pakketjes' gemaakt van een bepaald aantal kledingstukken, want in Stadzicht weet men precies hoeveel kledingstukken van een bepaald soort in één wasmachine kunnen. De linnenkamer beschikt over 3 wasmachines van 33 kg, 1 van 25 kg en 1 van 7 kg. Er wordt gebruik gemaakt van vloeibaar wasmiddel en de hoeveelheid benodigd wasmiddel per wasprogramma wordt automatisch gepakt door de wasmachines. De was die net uit de wasmachine komt, kan op twee manieren gedroogd worden: in de droger of nat ophangen.

Drogers

Nadat een wasmachine klaar is met wassen, wordt de was meteen in de droger gedaan. In de linnenkamer staan 3 gasdrogers van 32 kg. Het voordeel van gasdrogers is dat ze meteen op temperatuur zijn en het bespaart veel energie. Stadzicht heeft op jaarbasis uitgerekend hoeveel energie bespaard wordt en zo bleek dat de aanschafkosten van de drogers er meteen uit waren. Als een droger stopt, wordt de was meteen uit de droger gehaald en op een schraag gehangen. Op deze manier wordt kreuk van het schone goed zoveel mogelijk voorkomen.

Continu doordraaien

Het proces wordt continu doorgedraaid. Een belangrijke reden hiervan is dat kreuk van het schone goed wordt voorkomen zodat daarna zo min mogelijk handelingen hoeven te volgen. Ook moet continu doorgang plaatsvinden zodat de capaciteit van de wasmachines en drogers optimaal worden benut. Stadzicht heeft ongeveer 7 kg vuile was per persoon per week. Dit komt doordat de kleding van de bewoners minstens één keer per dag de was in gaat. Om te voorkomen dat bewoners zonder kleding komen te zitten, moet de doorlooptijd zo klein mogelijk blijven. Op dit moment is de doorlooptijd gemiddeld 1,5 werkdag. Bij reparaties is dit natuurlijk wat langer.

Hang- en vouwgedeelte

Naast de ruimte waar de wasmachines en drogers geplaatst zijn, ligt een ruimte die opgedeeld is in een hang- en een vouwgedeelte. In het hanggedeelte wordt de kleding opgehangen die niet in de droger mogen. Er staan 8 kapstokken en elke afdeling heeft dus een eigen kapstok. De schone was wordt gesorteerd aan de hand van de kleur van de afdelingen en de naam van de bewoners. In het hanggedeelte staan tevens een strijkplank en een stoompop. In het vouwgedeelte wordt de schone

kleding gevouwen. Gevouwen goed wordt op de kleur van de afdeling verzameld in 8 containers. Elke container staat voor een afdeling. In deze ruimte wordt tevens alles gecontroleerd op mankementen en of het schoon is. Bij mankementen gaat de kleding naar de naaikamer en als het niet schoon is, gaat de kleding terug in de wasmachine. De schone kleding wordt volgens een bepaalde methodiek gevouwen zodat het merkje goed zichtbaar is. Dit scheelt zoekwerk tijdens het sorteren bij de kledingverzorging.

Merken

Het merken van de kleding binnen Stadzicht komt overeen met een werkweek van 36 uur. Dit komt doordat het verpleeghuis beschikt over 240 bedden waar de bewoners gemiddeld een jaar wonen. Binnen Stadzicht komen veel bewoners te overlijden en er zijn veel opnames. Stadzicht raadt de bewoners een minimaal kledingpakket aan. Dit in verband met de doorlooptijd van de kleding. Nieuwe kleding kan door familieleden bij de naaikamer afgegeven worden en daar krijgen ze uitleg over het merken, het wassen, de manier van betalen, etc. Als een bewoner overleden is, dient een familielid een afstandsverklaring te ondertekenen als de kleding aan Stadzicht mag worden afgestaan. Hier krijgen ze twee weken de tijd voor. Vervolgens oordeelt Stadzicht of de kleding wel of niet bruikbaar is. Niet-bruikbare kleding wordt naar Bosnië opgestuurd en bruikbare kleding wordt opgeslagen in de merkkamer. Bewoners die te weinig kleding in bezit hebben, kunnen deze kledingstukken lenen. Bij het merken wordt onderscheid gemaakt tussen boven- en onderkleding. In bovenkleding wordt het merkje horizontaal geplaatst en bij onderkleding vertikaal. Onderkleding wordt namelijk door wasserij Bleeklust gewassen.

Magazijn verpleegartikelen

De linnenkamer beschikt tevens over een magazijn met verpleegartikelen. Deze artikelen worden net als kleding gemerkt. In deze merkjes worden gegevens over de artikelen opgeslagen en die gegevens worden verwerkt in de computer. Op deze manier wil Stadzicht overzicht houden over de verpleegartikelen door deze te beheren.

Naaikamer

In de naaikamer wordt de opname van de kleding geregeld. Tevens worden hier reparaties en verstelwerkzaamheden verricht. In de naaikamer werken 2 coupeuses en 1 verstelnaaister.

Kledingverzorging

De kledingverzorging vindt plaats in een aparte ruimte. Hier werken 4 medewerkers van 12.45u tot 16.00u met een kwartier pauze. Per dag voorzien zij 2 afdelingen van schone kleding. Allereerst halen zij het vouwgoed op en deze sorteren zij vervolgens per afdeling per bewoner in een container. Vervolgens halen zij het hanggoed op en hangen deze aan de container gesorteerd op bewoner. Ander goed dat op de container wordt verzameld zijn schorten van de zorg, panty's, moppen, tafelkleden, etc. Daarna wordt de kleding in de juiste bewonerskast geplaatst. Een andere taak van de kledingverzorgers is het schoonmaken van de kasten.

Kantoor

In het kantoor vindt de administratie plaats van de textielverzorging. Hier werkt een administratief medewerker 12 uur per week. Haar taken bestaan onder andere uit het controleren van het merken, het notuleren tijdens werkoverleg en het controleren en bijhouden van de dossiervorming van de bewoners. Tevens is in het kantoor de werkplek van Hennie gesitueerd.

Voorraad linnendienst

In deze ruimte wordt onder andere het wasmiddel bijgevuld, platgoed opgeslagen, stoomgoed ingescand en vesten nat opgehangen. Stoomgoed wordt gescand voordat het naar wasserij Bleeklust gaat en als het schone stoomgoed terugkomt, wordt deze weer ingescand. Op deze manier weet men of al het uitgaande stoomgoed terugkeert. In de winter worden ongeveer 200 vesten van de bewoners per dag gewassen. Deze kunnen in de ruimte van de voorraad linnendienst nat opgehangen worden. In de hangruimte is hier geen ruimte voor.

Arbo

Bij Stadzicht wordt rekening gehouden met de Arbowetgeving. De strijkplank, de stoompop, de tafels waar gevouwen wordt en de tafels waar gemerkt wordt zijn bijvoorbeeld in hoogte verstelbaar. Ook wordt zoveel mogelijk tilwerk vermeden. Aan de strijkbout hangt bijvoorbeeld een gewichtje wat het tillen gemakkelijk maakt. Ook worden taken zoveel mogelijk gerouleerd. Er wordt in dagdelen gewerkt.

Personeel

Er werken 13 medewerkers bij de textielverzorging, maar sommige medewerkers hebben een dubbele functie (zie onderstaande tabel).

Functie	Aantal uren/week
Verstelnaaister	18
Coupeuse	18
Coupeuse	20
Wasserij	36
Administratie	12
Kledingverzorging	4 x 16,25
Schoon linnenkamer	36
Schoon linnenkamer	19,25
Schoon linnenkamer	22,5
Schoon linnenkamer	8,25
Schoon linnenkamer	2 x 4
Merkkamer	2 x 7,5
Teamleider	36
ID baan	2 x 36
Verpleegartikelen magazijn	13
Totaal	399
Aantal fte's	11,08

Interview

1. Hoe vaak komt Bleeklust het vuile wasgoed ophalen en het schone wasgoed brengen?

Bleeklust komt elke ochtend het vuile wasgoed ophalen en op vrijdag zelfs twee keer, omdat dan de meeste vuile was voor het weekend weg is. Twee keer per week wordt schoon platgoed aangevuld. Bleeklust transporteert dit zelf naar de afdelingen. Wij laten dit door Bleeklust doen, omdat de kosten die zij hiervoor vragen laag zijn en wij hebben hier verder geen omkijken naar. Stoomgoed wordt twee keer per week meegenomen door Bleeklust en de doorlooptijd hiervan is ongeveer 3 dagen. Bleeklust brengt 7,5 uur per week in rekening voor het transport.

2. Op welke manier worden de voorraden platgoed op de afdelingen beheerd?

Bleeklust hanteert uitleveringsnormen. Zij kijken hoeveel nog aanwezig is op de afdelingen en vullen deze aantallen aan tot de normen. Wij werken volgens het topping-up systeem.

3. In hoeverre zijn jullie tevreden over Bleeklust?

Wij zijn niet tevreden over Bleeklust. Het lijkt vaak alsof ze niks hebben gedaan met het stoomgoed en het platgoed is regelmatig nog vies. Bleeklust besteedt het stomen ook weer uit aan een andere wasserij. De kwaliteit is erg slecht en er is sprake van veel kreuk. Een pluspunt van Bleeklust is de service. Als je tussendoor belt of ze even wat kunnen brengen of op kunnen halen, dan is dat nooit een probleem en er worden geen extra kosten voor gerekend.

4. *Waarom is gekozen voor deze manier van textielverzorging?*

Het grootste voordeel is de kwaliteit. Omdat alles in eigen beheer wordt gewassen, blijft de kwaliteit heel goed. Andere voordelen van het in eigen beheer wassen, is dat kleding minder snel kwijtraakt en de doorlooptijd is sneller. Ook heeft de familie van de bewoners een aanspreekpunt, dus het is een stukje extra service. Wij besparen zelfs door dekbedden in eigen beheer te wassen. In Stadzicht worden dubbele dekbedden gebruikt en elke week worden ongeveer 300 dekbedden standaard gewassen. Daarbovenop komen nog de bevuilde dekbedden. Wij hebben toen berekend wat het kostte als het bij Bleeklust werd gewassen en in Stadzicht. Toen bleek dat het in eigen beheer wassen nog goedkoper was en de kwaliteit blijft veel beter.

5. *Welke nadelen zitten vast aan deze manier van textielverzorging?*

Wat een nadeel is van deze manier van textielverzorging, is dat het verwerken van de klachten veel tijd kost. Mensen komen altijd bij ons klagen als iets stuk of kwijt is, terwijl het meestal ligt aan de tussenschakels, zoals de zorgmedewerkers die de was verkeerd verzamelen. Wij willen de bewoners niet teleurstellen, dus wij proberen het op te lossen, maar het kost veel tijd.

6. *Wat is de grootste kostenpost van de linnenkamer?*

Het uitbesteden aan Bleeklust is de grootste kostenpost. Verder is het verbruik van stroom en water hoog en de loonkosten.

Observatie

Wat mij vooral opviel tijdens de observatie waren de volgende punten:

- De linnenkamer heeft de hele kelder tot haar beschikking ($\pm 350\text{m}^2$);
- Ongeveer 95,8% van de bewoners maakt gebruik van de textielverzorging;
- De bewoners betalen €62,30 per maand voor de textielverzorging;
- Bijna al het vuile goed wordt in eigen beheer gereinigd;
- Platgoed, onderkleding en stoomgoed wordt uitbesteed aan Bleeklust;
- De was- en droogautomaten hebben een grote capaciteit. De capaciteit van de wasautomaten is 42 kg en de capaciteit van de droogautomaten is 28 kg;
- Stadzicht maakt gebruik van gasdrogers;
- Het proces draait continu door;
- De doorlooptijd is kort;
- Er zijn veel verschillende ruimtes;
- Alles is goed georganiseerd;
- Er wordt veel rekening gehouden met de Arbowetgeving;
- De personele bezetting bedraagt 11,08 fte's;
- Stadzicht wast dekbedden zelf;
- Uitbesteden is de grootste kostenpost.

19 Vergelijking verpleeghuizen

Beoordelingsaspecten	Antonius Binnenweg	Leythenrode	Stadzicht
Aantal bedden	178	180	240
Aantal afdelingen	10	6	8
Aantal fte's	6,37	1,33	11,08
PPG fijn	Eigen beheer	Uitbesteed	Eigen beheer
PPG bont	Uitbesteed	Uitbesteed	Uitbesteed
Stoomgoed	Uitbesteed	Uitbesteed	Uitbesteed
Dienstkleding zorg	Uitbesteed	Uitbesteed (medewerkers)	Eigen beheer
Dienstkleding FO	Eigen beheer	Uitbesteed	Eigen beheer
Platgoed	Uitbesteed	Uitbesteed	Uitbesteed
Instellingsgebonden goed	Gedeeltelijk uitbesteed	Gedeeltelijk uitbesteed	Eigen beheer
Wasserij	Bleeklust	Clean Lease	Bleeklust
Omvang linnenkamer	90 m ²	56 m ²	350 m ²
Capaciteit wasmachines	2 wasmachines à 15 kg, 1 à 12 kg	1 wasmachine à 15 kg	3 wasmachines à 33 kg, 1 à 25 kg, 1 à 7 kg
Capaciteit drogers	2 drogers à 14 kg	1 droger à 10 kg	3 gasdrogers à 32 kg
% bew. gebruikm. kledingverz.	50,30%	70%	95,80%
Kosten kledingverzorging/mnd	€ 43,65	€ 36,-	€ 62,30
Reparaties/verstelwerkzaamheden	Ja	Nee	Ja
Kosten merken kleding	Incl.	€ 45,- (eenmalig)	Incl.
Doorlooptijd	2 werkdagen	1 week	1,5 werkdag
Transport vuil wasgoed	Schoonmaak & Transport	Transport	Transport
Verrichten strijkwerk	Ja	Nee	Ja
Voorraden platgoed	Ja	Ja	Ja
Beheer platgoed	Uitleveringsnormen	Uitleveringsnormen	Uitleveringsnormen
	Topping-upsysteem	Topping-upsysteem	Topping-upsysteem
Aanvoer schoon platgoed	Ma, woe, vrij	Ma, woe, vrij	2 keer per week
Aan-/afvoer wasgoed	Elke dag, vrijdag 2 keer	Elke dag	Elke dag, vrijdag 2 keer
Transport schoon wasgoed	Bleeklust	Transport	Bleeklust
Uren transport per week	7,5	5	7,5
Kleding in juiste kasten leggen	Linnenkamer	Linnenkamer	Linnenkamer
Reacties bewoners	Lange doorlooptijd	Mindere kwaliteit	Goede kwaliteit, korte doorlooptijd
	Goede kwaliteit	Lange doorlooptijd	
Manier van textielverzorging	Slechte kwaliteit Bleeklust	Tevreden, kleine fouten Clean	Slechte kwaliteit Bleeklust, kreuk
	Niet modern	Lease (betrouwbaarheid leveren)	Goede service Bleeklust
Voorlichting aan bewoners	Goed georganiseerd	Mogelijkheden tot verbetering	Goed georganiseerd
Overige problemen	Kwijtraken van kleding	Kwijtraken van kleding	Kwijtraken van kleding

Conclusie

- Het aantal bedden komt redelijk overeen;
- Het aantal fte's vertoont verschillen. Geconcludeerd kan worden dat het aantal fte's afneemt als het reinigen van meer textielsoorten wordt uitbesteed en andersom.
- Antonius Binnenweg en Stadzicht besteden het reinigen van goed gedeeltelijk uit aan Bleeklust en Leythenrode aan Clean Lease. Deze externe bedrijven vertonen verschillen. Men beoordeelt de kwaliteit van Bleeklust als: slechte kwaliteit, niet modern, veel kreuk en goede service. Clean Lease wordt beoordeeld als: Goede kwaliteit, modern, niet altijd leveringsbetrouwbaar.
- De grootte van de linnenkamers vertonen verschillen. Geconcludeerd kan worden dat de grootte van de linnenkamer kleiner kan zijn als het wassen van meer textielsoorten wordt uitbesteed en andersom.
- De capaciteit van de was- en droogautomaten is bij Leythenrode het kleinst en bij Stadzicht het grootst. Antonius Binnenweg zit hier tussenin. Hoe meer in eigen beheer wordt gereinigd, hoe meer capaciteit wordt gevraagd van de was- en droogautomaten.
- Bij Stadzicht maken bijna alle bewoners gebruik van de textielverzorging. In Leythenrode is dit percentage wat lager en bij Antonius Binnenweg maakt ongeveer de helft van de bewoners gebruik van de kledingverzorging. Dit komt doordat de was van de cliënten van Antonius Binnenweg vaak door familie wordt gewassen.

- De kosten van de kledingverzorging vertonen enorme verschillen. Dit heeft te maken met het aantal medewerkers dat in de linnenkamer werkt, de werkzaamheden die uitgevoerd worden in de linnenkamer, de kosten van het merken en of de textielverzorging in eigen beheer gebeurt of uitbesteed wordt.
- De doorlooptijd van het persoonsgebonden goed bij Leythenrode is lang in vergelijking met Antonius Binnenweg en Stadzicht. Dit heeft te maken met het feit dat Leythenrode het reinigen hiervan uitbesteed aan een extern bedrijf.
- Het transport wordt bij alle drie de verpleeghuizen uitgevoerd door een afdeling Transport.
- Alle drie de verpleeghuizen hanteren het topping-upsysteem en hanteren bepaalde uitleveringsnormen.
- De aanvoer van het schone platgoed vindt bij de verschillende verpleeghuizen ongeveer even vaak plaats. Dit geldt ook voor de afvoer van het vuile goed.
- Het transport van het schone goed wordt bij Antonius Binnenweg en Stadzicht verricht door Bleeklust en bij Leythenrode door de afdeling Transport. Bleeklust rekent voor 7,5 uur per week transport een bedrag van € 169,75 exclusief BTW. Per uur zijn de loonkosten € 26,93 inclusief BTW. Dit bedrag is hoger dan het uurloon (€ 25,29) van een transportmedewerker van Antonius Binnenweg.
- Het persoonsgebonden goed wordt bij alle drie de verpleeghuizen door de medewerkers van de linnenkamer in de juiste kasten van de bewoners gelegd.
- De bewoners van de verschillende verpleeghuizen reageren over het algemeen verschillend op de kledingverzorging. Bij Leythenrode vinden ze de kwaliteit minder en de doorlooptijd lang. Bij Stadzicht vinden ze de kwaliteit goed en de doorlooptijd kort. Bij Antonius Binnenweg vinden ze de kwaliteit goed en de doorlooptijd lang. Dit zou kunnen komen doordat bij Antonius Binnenweg vuil wasgoed op de afdelingen vaak verkeerd verzameld wordt en daardoor bij Bleeklust terecht komt. De doorlooptijd wordt dan automatisch langer.
- De voorlichting aan de bewoners is bij Stadzicht en Antonius Binnenweg goed georganiseerd, maar bij Leythenrode ziet men mogelijkheden tot verbetering. Bij Antonius Binnenweg worden cliënten bij opname geïnformeerd over de textielverzorging. Met vragen kunnen de cliënten vijf dagen per week terecht bij de linnenkamer.
- Het probleem van het kwijtraken van de kleding komt bij elk verpleeghuis naar voren. Het kwijtraken van de kleding komt meestal doordat bewoners hun kleding niet laten merken.

20 Platgoedgebruik

Toelichting op tabellen

- De kwantitatieve gegevens van week 9 t/m 12 van 2005 zijn gebruikt als uitgangssituatie. Deze maand telde 237 bedden;
- Het platgoedgebruik per vier weken van elk jaar is gerelateerd aan de uitgangssituatie (2005) en het aantal bedden op dat moment;
- De kwantitatieve gegevens van week 1 t/m 4 van 2007 zijn gebruikt om het hedendaagse platgoedgebruik aan te geven. Deze maand telde 157 bedden;
- De afdelingen Lucia en Maria werden gedurende week 1 t/m 4 van 2007 verbouwd, dus hiervan is het platgoedgebruik niet meegenomen;
- N 2007 = Normaal verbruik: Het platgoedgebruik per vier weken gerelateerd aan de uitgangssituatie (2005) en het aantal bedden op dat moment;
- W 2007 = Het werkelijk verbruik in week 1 t/m 4 van 2007;
- % = Het percentage platgoed dat teveel wordt gebruikt, uitgaande van de uitgangssituatie (2005);
- Het gaat om schoon goed wat Bleeklust neerlegt.

Dominicus SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	170	113	100	-13	-11,2%
Steeklakens	310	205	220	15	7,1%
Slopen	150	99	80	-19	-19,5%
Badhanddoeken	790	523	440	-83	-15,9%
Servetten	1680	1113	1160	47	4,2%
Theedoeken	130	86	110	24	27,7%
Podoeken	60	40	40	0	0,6%
Washandjes	2060	1365	1600	235	17,2%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Tafellakens 140 x 190	126	83	72	-11	-13,7%
Tafellakens 140 x 140	40	26	24	-2	-9,4%
TOTAAL	5540	3670	3870	200	5,5%

Dominicus SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	100	66	50	-16	-24,5%
Steeklakens	360	238	250	12	4,8%
Slopen	120	79	120	41	51,0%
Badhanddoeken	850	563	500	-63	-11,2%
Servetten	1520	1007	1280	273	27,1%
Theedoeken	120	79	120	41	51,0%
Podoeken	70	46	50	4	7,8%
Washandjes	1760	1166	1300	134	11,5%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Tafellakens 140 x 190	117	78	72	-6	-7,1%
Tafellakens 140 x 140	43	28	24	-4	-15,7%
TOTAAL	5084	3368	3790	422	12,5%

Donatus SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	140	93	60	-33	-35,3%
Steeklakens	420	278	270	-8	-3,0%
Slopen	120	79	90	11	13,2%
Badhanddoeken	720	477	510	33	6,9%
Servetten	1450	961	1080	119	12,4%
Theedoeken	80	53	70	17	32,1%
Podoeken	50	33	40	7	20,8%
Washandjes	2100	1391	1880	489	35,1%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Tafellakens 140 x 190	105	70	0	-70	-100,0%
Tafellakens 140 x 140	48	32	140	108	340,3%
TOTAAL	5257	3482	4164	682	19,6%
Donatus SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	140	93	90	-3	-3,0%
Steeklakens	500	331	260	-71	-21,5%
Slopen	100	66	150	84	126,4%
Badhanddoeken	620	411	490	79	19,3%
Servetten	1080	715	1140	425	59,3%
Theedoeken	100	66	140	74	111,3%
Podoeken	40	26	60	34	126,4%
Washandjes	1720	1139	1260	121	10,6%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Tafellakens 140 x 190	135	89	0	-89	-100,0%
Tafellakens 140 x 140	49	32	130	98	300,5%
TOTAAL	4508	2986	3744	758	25,4%
Luduina SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	100	66	190	124	186,8%
Steeklakens	370	245	480	235	95,8%
Slopen	170	113	270	157	139,8%
Badhanddoeken	1020	676	1230	554	82,0%
Servetten	1440	954	1160	206	21,6%
Theedoeken	100	66	120	54	81,1%
Podoeken	60	40	50	10	25,8%
Washandjes	2150	1424	2520	1096	76,9%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Tafellakens 140 x 190	117	78	96	18	23,9%
Tafellakens 140 x 140	36	24	40	16	67,7%
TOTAAL	5587	3701	6180	2479	67,0%
Luduina SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	100	66	140	74	111,3%
Steeklakens	280	185	320	135	72,5%
Slopen	170	113	240	127	113,1%
Badhanddoeken	830	550	1050	500	91,0%
Servetten	1300	861	1100	239	27,7%
Theedoeken	140	93	160	67	72,5%
Podoeken	80	53	100	47	88,7%
Washandjes	1880	1245	2340	1095	87,9%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Fonteindoeken	20	13	0	-13	-100,0%
Tafellakens 140 x 190	105	70	84	14	20,8%
Tafellakens 140 x 140	18	12	54	42	352,9%
TOTAAL	4947	3277	5612	2335	71,2%

Martha SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	300	199	360	161	81,1%
Slopen	210	139	180	41	29,4%
Badhanddoeken	550	364	900	536	147,0%
Servetten	780	517	1060	543	105,1%
Theedoeken	0	0	60	60	#DEEL/0!
Podoeken	60	40	80	40	101,3%
Washandjes	950	629	1360	731	116,1%
Sopdoeken	25	17	24	7	44,9%
Tafellakens 140 x 190	26	17	44	27	155,5%
Tafellakens 140 x 140	22	15	38	23	160,7%
TOTAAL	2923	1936	4106	2170	112,1%
Martha SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	280	185	310	125	67,1%
Slopen	150	99	180	81	81,1%
Badhanddoeken	640	424	570	146	34,4%
Servetten	640	424	1.120	696	164,2%
Theedoeken	0	0	30	30	#DEEL/0!
Podoeken	90	60	60	0	0,6%
Washandjes	760	503	1.080	577	114,5%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Fonteindoeken	20	13	0	-13	-100,0%
Tafellakens 140 x 190	38	25	64	39	154,2%
Tafellakens 140 x 140	2	1	22	21	1560,5%
TOTAAL	2644	1.752	3.460	1.708	97,5%
Laurentius SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	290	192	110	-82	-42,7%
Steeklakens	190	126	280	154	122,5%
Slopen	140	93	100	7	7,8%
Badhanddoeken	870	576	540	-36	-6,3%
Servetten	1650	1093	1490	397	36,3%
Theedoeken	120	79	140	61	76,1%
Podoeken	80	53	50	-3	-5,7%
Washandjes	1590	1053	1180	127	12,0%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Tafellakens 140 x 190	160	106	148	42	39,6%
Tafellakens 140 x 140	64	42	64	22	51,0%
TOTAAL	5178	3430	4126	696	20,3%
Laurentius SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	150	99	140	41	40,9%
Steeklakens	320	212	250	38	17,9%
Slopen	120	79	100	21	25,8%
Badhanddoeken	780	517	780	263	51,0%
Servetten	1840	1219	1440	221	18,1%
Theedoeken	150	99	90	-9	-9,4%
Podoeken	90	60	80	20	34,2%
Washandjes	1640	1086	1260	174	16,0%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Fonteindoeken	10	7	-10	-17	-251,0%
Tafellakens 140 x 190	145	96	124	28	29,1%
Tafellakens 140 x 140	52	34	56	22	62,6%
TOTAAL	5321	3525	4334	809	23,0%

Matheus SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Verschil	Verschil %
Lakens	120	79	100	21	25,8%
Steeklakens	440	291	440	149	51,0%
Slopen	90	60	70	10	17,4%
Badhanddoeken	730	484	620	136	28,2%
Servetten	1080	715	1390	675	94,3%
Theedoeken	100	66	120	54	81,1%
Podoeken	50	33	80	47	141,5%
Washandjes	1840	1219	1840	621	51,0%
Sopdoeken	60	40	50	10	25,8%
Fonteindoeken	20	13	10	-3	-24,5%
Tafellakens 140 x 190	112	74	122	48	64,4%
Tafellakens 140 x 140	52	34	52	18	51,0%
TOTAAL	4694	3110	4894	1784	57,4%

Matheus SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Verschil	Verschil %
Lakens	110	73	130	57	78,4%
Steeklakens	330	219	360	141	64,7%
Slopen	50	33	60	27	81,1%
Badhanddoeken	810	537	760	223	41,6%
Servetten	970	643	1340	697	108,5%
Theedoeken	70	46	150	104	223,5%
Podoeken	40	26	40	14	51,0%
Washandjes	1400	927	1300	373	40,2%
Sopdoeken	60	40	60	20	51,0%
Fonteindoeken	40	26	10	-16	-62,3%
Tafellakens 140 x 190	150	99	152	53	53,0%
Tafellakens 140 x 140	64	42	64	22	51,0%
TOTAAL	4094	2712	4426	1714	63,2%

Leonardus SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Verschil	Verschil %
Lakens	160	106	80	-26	-24,5%
Steeklakens	250	166	220	54	32,8%
Slopen	170	113	130	17	15,4%
Slopen klein	40	26	40	14	51,0%
Badhanddoeken	1000	662	540	-122	-18,5%
Servetten	1070	709	710	1	0,2%
Theedoeken	180	119	100	-19	-16,1%
Podoeken	60	40	50	10	25,8%
Washandjes	1820	1206	1320	114	9,5%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Fonteindoeken	0	0	40	40	#DEEL/0!
Tafellakens 140 x 190	110	73	110	37	51,0%
Tafellakens 140 x 140	48	32	44	12	38,4%
TOTAAL	4932	3267	3408	141	4,3%

Leonardus SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	110	73	100	27	37,2%
Steeklakens	320	212	240	28	13,2%
Slopen	120	79	100	21	25,8%
Slopen klein	40	26	40	14	51,0%
Badhanddoeken	1110	735	710	-25	-3,4%
Servetten	1180	782	690	-92	-11,7%
Theedoeken	180	119	70	-49	-41,3%
Podoeken	50	33	20	-13	-39,6%
Washandjes	1900	1259	1680	421	33,5%
Sopdoeken	24	16	-10	-26	-162,9%
Fonteindoeken	0	0	-10	-10	#DEEL/0!
Tafellakens 140 x 190	146	97	100	3	3,4%
Tafellakens 140 x 140	66	44	52	8	18,9%
TOTAAL	5246	3475	3782	307	8,8%

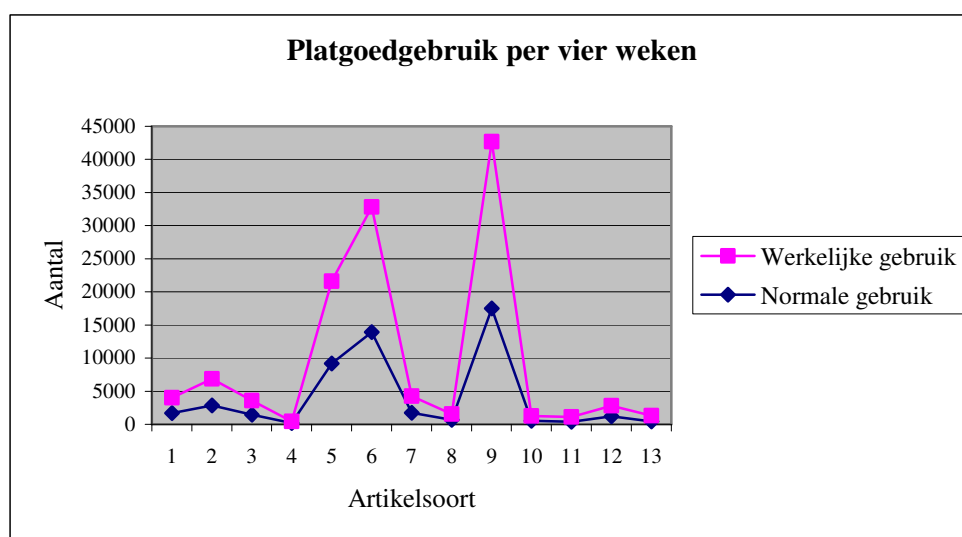
Marcellus SBU 1					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	140	93	200	107	115,7%
Steeklakens	80	53	270	217	409,5%
Slopen	100	66	130	64	96,2%
Slopen klein	40	26	40	14	51,0%
Badhanddoeken	950	629	860	231	36,7%
Servetten	1360	901	1190	289	32,1%
Theedoeken	100	66	110	44	66,1%
Podoeken	30	20	30	10	51,0%
Washandjes	1400	927	1220	293	31,5%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Fonteindoeken	30	20	80	60	302,5%
Tafellakens 140 x 190	104	69	94	25	36,4%
Tafellakens 140 x 140	48	32	48	16	51,0%
TOTAAL	4406	2919	4296	1377	47,2%

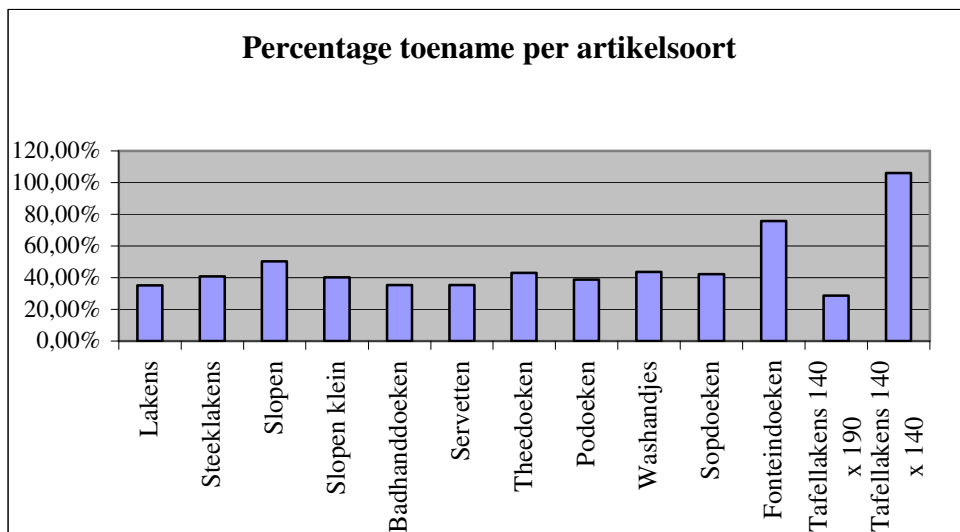
Marcellus SBU 2					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Vershil	Vershil %
Lakens	160	106	140	34	32,1%
Steeklakens	130	86	150	64	74,2%
Slopen	100	66	110	44	66,1%
Slopen klein	40	26	40	14	51,0%
Badhanddoeken	880	583	1080	497	85,3%
Servetten	1080	715	830	115	16,0%
Theedoeken	120	79	120	41	51,0%
Podoeken	80	53	80	27	51,0%
Washandjes	1300	861	1860	999	116,0%
Sopdoeken	24	16	24	8	51,0%
Fonteindoeken	30	20	30	10	51,0%
Tafellakens 140 x 190	0	0	100	100	#DEEL/0!
Tafellakens 140 x 140	0	0	38	38	#DEEL/0!
TOTAAL	3944	2613	4602	1989	76,1%

Algemeen					
Artikel	2005*	N 2007*	W 2007*	Verschil	Verschil %
Lakens	0	0	40	40	#DEEL/0!
Slopen	80	53	40	-13	-24,5%
Slopen klein	40	26	40	14	51,0%
Badhanddoeken	800	530	840	310	58,5%
Servetten	920	609	680	71	11,6%
Theedoeken	960	636	800	164	25,8%
Keukendoeken	600	397	520	123	30,8%
Washandjes	160	106	160	54	51,0%
Sopdoeken	320	212	320	108	51,0%
Fonteindoeken	440	291	560	269	92,1%
Tafellakens 140 x 190	160	106	200	94	88,7%
TOTAAL	4480	2968	4160	1192	40,2%

Platgoedgebruik per vier weken

	2005*	2005	2006	2007	2008	2009	2010	N 2007*	W 2007*	% *
Aantal bedden	237	216	171	148	144	175	178	157	157	157
Lakens	2570	2342	1854	1605	1562	1898	1930	1702	2300	35,10%
Steeklakens	4300	3919	3103	2685	2613	3175	3230	2849	4010	40,77%
Slopen	2160	1969	1558	1349	1312	1595	1622	1431	2150	50,26%
Slopen klein	280	255	202	175	170	207	210	185	260	40,17%
Badhanddoeken	13850	12623	9993	8649	8415	10227	10402	9175	12420	35,37%
Servetten	21040	19176	19176	13139	12784	15536	15802	13938	18860	35,31%
Theedoeken	2650	2415	1912	1655	1610	1957	1990	1755	2510	42,98%
Podoeken	990	902	714	618	602	731	744	656	910	38,76%
Washandjes	26430	24088	19070	16505	16059	19516	19850	17508	25160	43,70%
Sopdoeken	777	708	561	485	472	574	584	515	732	42,21%
Fonteindoeken	610	556	440	381	371	450	458	404	710	75,70%
Tafellakens 140 x 190	1856	1692	1339	1159	1128	1370	1394	1230	1582	28,67%
Tafellakens 140 x 140	652	594	470	407	396	481	490	432	890	106,06%





Conclusie hoeveelheden

In de bovenstaande tabellen en grafieken is te zien dat het platgoedgebruik in 2007 is toegenomen ten opzichte van 2005. De toename per artikelsoort varieert tussen 28,7% en 106,6%.

In de onderstaande tabel is weergegeven welke kosten dit met zich meebrengt. Om dit te kunnen berekenen zijn de artikelsoorten gewogen. Het gewicht van de kleine slopen is niet bekend. De prijs per kilogram bedraagt € 0,83. De toeslag per tafellaken bedraagt € 0,16.

	N 2007	W 2007		Totaal kg	Totaal kg	Kosten	Kosten	Vershil	Vershil
	157 bedden	157 bedden	Kg/stuk	N 2007	W 2007	N 2007	W 2007	kosten/mnd	Kosten/jaar
Lakens	1702	2300	0,503	856	1157	€ 710,57	€ 960,23	€ 249,66	€ 3.245,57
Steeklakens	2849	4010	0,455	1296	1825	€ 1.075,92	€ 1.514,38	€ 438,45	€ 5.699,87
Slopen	1431	2150	0,203	290	436	€ 241,11	€ 362,25	€ 121,14	€ 1.574,88
Slopen klein	185	260		0	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Badhanddoeken	9175	12420	0,235	2156	2919	€ 1.789,58	€ 2.422,52	€ 632,94	€ 8.228,18
Servetten	13938	18860	0,076	1059	1433	€ 879,21	€ 1.189,69	€ 310,48	€ 4.036,24
Theedoeken	1755	2510	0,102	179	256	€ 148,58	€ 212,50	€ 63,92	€ 830,94
Podoeken	656	910	0,102	67	93	€ 55,54	€ 77,04	€ 21,50	€ 279,55
Washandjes	17508	25160	0,028	490	704	€ 406,89	€ 584,72	€ 177,83	€ 2.311,82
Sopdoeken	515	732	0,066	34	48	€ 28,21	€ 40,10	€ 11,89	€ 154,53
Fonteindoeken	404	710	0,131	53	93	€ 43,93	€ 77,20	€ 33,27	€ 432,53
Tafellakens 140 x 190	1230	1582	0,689	847	1090	€ 900,20	€ 1.157,82	€ 257,62	€ 3.349,04
Tafellakens 140 x 140	432	890	0,689	298	613	€ 316,17	€ 651,36	€ 335,20	€ 4.357,55
Totaal (excl. 19% BTW)								€ 2.653,90	€ 34.500,70
Totaal (incl. 19% BTW)								€ 3.158,14	€ 41.055,83

Conclusie kosten

Het gevolg van de toename van het platgoedgebruik is dat de kosten gemiddeld zijn toegenomen met € 41.055,83 per jaar. Per maand zijn de kosten met € 3.158,14 toegenomen. Op basis van deze toename is een brainstormsessie gehouden met drie zorgteammanagers over de oorzaak van de toename van het platgoedgebruik op de afdelingen. De resultaten hiervan zijn te vinden in bijlage 21.

21 Resultaten brainstormsessie zorgteammanagers

Op 23 april 2007 stond een overleg gepland met drie zorgmedewerkers over het gebruik van platgoed. Een medewerker vertegenwoordigde de afdeling Donatus, een PG afdeling, een andere medewerker vertegenwoordigde de afdeling Marcellus, een revalidatie afdeling, en een medewerker kwam van de afdeling Martha, een somatische en palliatieve afdeling. Er was bewust gekozen voor medewerkers van verschillende afdelingen, omdat op elke afdeling anders gewerkt wordt met allerlei patiënten die verschillende soorten verpleging nodig hebben. Aan de medewerkers is per soort platgoed gevraagd hoe, hoe vaak en waarom ze het platgoed gebruiken en of ze zelf besparingsmogelijkheden zien. De belangrijkste resultaten zijn hieronder weergegeven.

Resultaten

De bedden van de bewoners worden één keer per week verschoond. Als het nodig is, wordt een bed vaker verschoond en als een bewoner hele dagen op bed ligt, wordt het bed dagelijks verschoond. Steeklakens worden gebruikt bij incontinentie bewoners. Een steeklaken wordt bij een nat bed verschoond. Op een afdeling zijn ongeveer 15 van de 20 bewoners incontinent, dus het gebruik van steeklakens is enorm. Door het gebruik van steeklakens loopt het aantal kilogrammen vuil linnen en daarmee de kosten hoog op. Daarnaast zijn steeklakens niet klantvriendelijk ten opzichte van de bewoners. Een besparingsmogelijkheid op dit gebied is het afschaffen van het gebruik van steeklakens en in plaats daarvan lakens gebruiken, omdat deze lichter wegen. Dit wordt op bepaalde afdelingen al gedaan.

De kleine slopen worden niet gebruikt binnen Antonius Binnenweg, maar ze worden wel door Bleeklust in rekening gebracht. Het hangt af van de bewoner hoe vaak een sloop verschoond wordt. Gemiddeld is dit één keer per week.

Gemiddeld worden twee washandjes bij het wassen van een bewoner gebruikt, maar bij ontlasting twee tot vijf. Tegenwoordig wordt op de afdelingen schuim gebruikt bij het wassen van de bewoners, waardoor minder washandjes nodig zijn en dus het aantal kilogrammen vuile washandjes afneemt. De washandjes worden echter nat in de waszakken verzameld. Een besparingsmogelijkheid op dit gebied is de vuile washandjes droog verzamelen in de waszakken.

Het gebruik van theedoeken op de afdelingen is laag. Dagelijks worden twee podoeken gebruikt. Deze worden tevens gebruikt om het bed te soppen.

Na elke maaltijd dient een tafellaken te worden gewassen in verband met de HACCP. Daarom is het besparen op de tafellakens geen mogelijkheid. Wel zouden andere vormen tafellakens gebruikt kunnen worden. In de huidige situatie worden voor de ronde tafels de langwerpige tafellakens gebruikt, terwijl die aan twee kanten tot de grond hangt. Dit zijn extra kilogrammen die in rekening worden gebracht door Bleeklust. Voor de ronde tafels zouden passende ronde tafellakens gebruikt kunnen worden. Daarnaast is het gebruik van disposables geen oplossing, want het neemt weinig op. Een verschil in het gebruik van tafellakens is dat voorheen vijf bewoners aan een tafel aten, maar nu twee. Maar het laken dient toch gewassen te worden.

Om het gebruik van platgoed te kunnen verminderen, zullen alle zorgmedewerkers op de hoogte moeten worden gesteld over het gebruik van platgoed. De medewerkers denken niet na over het gebruik en pakken gemakkelijk een extra handdoek bij een douchebeurt. Als ze zich bewust worden van de gevolgen hiervan (hogere facturen), zal het gebruik efficiënter en effectiever worden. In het werkoverleg zal het gebruik van platgoed daarom regelmatig besproken moeten worden.

22 Prijsvergelijking Bleeklust-Rozenburg-Giezeman-Lips Bombeke

Reinigen						
<i>Bleeklust</i>						
Gemiddeld	Artikel	St / Kg	Prijs	Bedrag		
per maand*	Kilo linnenverhuur	13407	€ 0,83	€ 11.127,81		
	Persoonsgebonden goed	2618	€ 0,95	€ 2.487,10		
	Jassen/schorten	2294	€ 0,33	€ 757,02		
	Overhemden/blouses	185	€ 0,43	€ 79,55		
	Stuks bovenkleding	475	€ 0,33	€ 156,75		
	Dekens	63	€ 0,78	€ 49,14		
	Nachtjaponnen/pyjama goed	1999	€ 0,17	€ 339,83		
	Broeken	374	€ 0,33	€ 123,42		
	Pantalons	341	€ 0,33	€ 112,53		
	Dekbed 1-persoons	64	€ 0,78	€ 49,92		
	Matras	2	€ 4,50	€ 9,00		
	7,5 uren bezorgen op afd.	4	€ 169,75	€ 679,00		
	Tafellakens	2704	€ 0,16	€ 432,64		
	Totaal (excl. 19 % BTW)			€ 16.403,71		
	Totaal (incl. 19 % BTW)			€ 19.520,41		

* De gekwantificeerde hoeveelheden van de facturatie van Bleeklust van januari 2007 zijn gehanteerd.

* De hoeveelheden kunnen afwijken van de gemiddelden per maand uit de facturatie van Bleeklust van januari 2007. Dit is te wijten aan de afronding van de getallen.

<i>Rozenburg-Giezeman</i>						
Gemiddeld	Artikel	St / Kg	Prijs	Bedrag		
per maand*	Kilo linnenverhuur	11798	€ 0,96	€ 11.279,04		
	Persoonsgebonden goed	2618	€ 1,03	€ 2.693,92		
	Jassen/schorten	2294	€ 0,37	€ 848,78		
	Overhemden/blouses	185	€ 1,08	€ 199,06		
	Stuks bovenkleding	475	€ 1,35	€ 640,78		
	Dekens	63	€ 3,18	€ 200,21		
	Nachtjaponnen/pyjama goed	1999	€ 0,29	€ 585,71		
	Broeken	374	€ 1,35	€ 504,53		
	Pantalons	341	€ 1,35	€ 460,01		
	Dekbed 1-persoons	64	€ 3,18	€ 203,39		
	Matras	2	€ 13,35	€ 26,70		
	7,5 uren bezorgen op afd.	4	€ 169,75	€ 679,00		
	Tafellakens	2704	€ 0,31	€ 838,24		
	Totaal (excl. 19 % BTW)			€ 19.159,36		
	Totaal (incl. 19 % BTW)			€ 22.799,64		
	Inclusief 10 % korting			€ 20.519,68		

* Het aantal kilogrammen linnenverhuur is inclusief de 12% die Rozenburg-Giezeman hanteert voor het verschil in gewicht tussen schoon en vuil goed.

* Indien met ingang van 1 juli 2008 een samenwerking wordt aangegaan met een minimale looptijd van 3 is Rozenburg-Giezeman bereid over de omzet tot die datum een extra korting van 10% te geven.

In de gele cel is dit percentage verrekend.

Lips Bombeke (reële situatie)

Gemiddeld per maand*	Artikel	St / Kg	Prijs	Bedrag
	Kilo linnenverhuur	11798	€ 0,91	€ 10.688,90
	Persoonsgebonden goed	2618	€ 1,08	€ 2.828,96
	Jassen/schorten	2294	€ 0,72	€ 1.653,31
	Overhemden/blouses	185	€ 0,71	€ 131,54
	Stuks bovenkleding	475	€ 1,38	€ 656,11
	Dekens	63	€ 2,88	€ 181,56
	Nachtjaponnen/pyjama goed	1999	€ 0,36	€ 719,38
	Broeken	374	€ 1,54	€ 577,18
	Pantalons	341	€ 1,54	€ 526,26
	Dekbed 1-persoons	64	€ 1,40	€ 89,58
	Matras	2	€ 4,22	€ 8,44
	7,5 uren bezorgen op afd.	4	€ 172,92	€ 691,68
	Tafellakens	2704	€ 0,26	€ 695,06
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 19.447,95
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 23.143,06
	Inclusief 8% korting			€ 21.291,61

* In hoofdstuk 7 is beschreven dat een verschil van 40% in gewicht tussen schoon en vuil goed niet reëel is. Om te kunnen vergelijken met Rozenburg-Giezeman wordt een percentage gehanteerd van 12%.

* Lips Bombeke hanteert op de prijzen per kg/stuk een korting van 3%.

* Lips Bombeke hanteert op de kosten een korting van 8%. In de oranje cel is dit percentage verrekend.

Lips Bombeke (beloofde situatie)

Gemiddeld per maand*	Artikel	St / Kg	Prijs	Bedrag
	Kilo linnenverhuur	8044	€ 0,91	€ 7.287,88
	Persoonsgebonden goed	2618	€ 1,08	€ 2.828,96
	Jassen/schorten	2294	€ 0,72	€ 1.653,31
	Overhemden/blouses	185	€ 0,71	€ 131,54
	Stuks bovenkleding	475	€ 1,38	€ 656,11
	Dekens	63	€ 2,88	€ 181,56
	Nachtjaponnen/pyjama goed	1999	€ 0,36	€ 719,38
	Broeken	374	€ 1,54	€ 577,18
	Pantalons	341	€ 1,54	€ 526,26
	Dekbed 1-persoons	64	€ 1,40	€ 89,58
	Matras	2	€ 4,22	€ 8,44
	7,5 uren bezorgen op afd.	4	€ 172,92	€ 691,68
	Tafellakens	2704	€ 0,26	€ 695,06
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 16.046,94
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 19.095,85
	Inclusief 8% korting			€ 17.568,19

* In hoofdstuk 7 is beschreven dat een verschil van 40% in gewicht tussen schoon en vuil goed niet reëel is. Om te kunnen vergelijken met Rozenburg-Giezeman wordt een percentage gehanteerd van 12%.

* Lips Bombeke hanteert op de prijzen per kg/stuk een korting van 3%.

* Lips Bombeke hanteert op de kosten een korting van 8%. In de oranje cel is dit percentage verrekend.

Chemisch reinigen

Bleeklust

Gemiddeld per maand*	Artikel	Aantal in st	Prijs	Bedrag
	Colbert	5	€ 1,92	€ 9,60
	Pantalon	20	€ 1,76	€ 35,20
	Rok	20	€ 2,01	€ 40,20
	Japon/jurk	0	€ 2,15	€ -
	Vest/gillet/trui/spencer	66	€ 1,54	€ 101,64
	Overhemd/blouse/shirt/e.d.	3	€ 1,54	€ 4,62
	Regenjas/jasje	1	€ 3,66	€ 3,66
	Mantel/jack/winterjas	0	€ 3,66	€ -
	Stropdas/sjaal	1	€ 1,18	€ 1,18
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 196,10
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 233,36

* De hoeveelheden zijn gekwantificeerd van januari t/m maart 2007.

Rozenburg-Giezevan

Gemiddeld per maand*	Artikel	Aantal in st	Prijs	Bedrag
	Colbert	5	€ 2,91	€ 14,53
	Pantalon	20	€ 1,43	€ 28,68
	Rok	20	€ 1,43	€ 28,68
	Japon/jurk	0	€ 1,43	€ -
	Vest/gillet/trui/spencer	66	€ 1,43	€ 94,64
	Overhemd/blouse/shirt/e.d.	3	€ 1,43	€ 4,30
	Regenjas/jasje	1	€ 6,41	€ 6,41
	Mantel/jack/winterjas	0	€ 6,92	€ -
	Stropdas/sjaal	1	€ 1,40	€ 1,40
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 178,64
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 212,58
	Inclusief 10% korting			€ 191,33

* Indien met ingang van 1 juli 2008 een samenwerking wordt aangegaan met een minimale looptijd van 3 is Rozenburg-Giezevan bereid over de omzet tot die datum een extra korting van 10% te geven. In de gele cel is dit percentage verrekend.

Lips Bombeke

Gemiddeld per maand*	Artikel	Aantal in st	Prijs	Bedrag
	Colbert	5	€ 2,06	€ 10,29
	Pantalon	20	€ 1,54	€ 30,87
	Rok	20	€ 1,54	€ 30,87
	Japon/jurk	0	€ 1,54	€ -
	Vest/gillet/trui/spencer	66	€ 1,23	€ 81,50
	Overhemd/blouse/shirt/e.d.	3	€ 0,80	€ 2,41
	Regenjas/jasje	1	€ 4,32	€ 4,32
	Mantel/jack/winterjas	0	€ 4,32	€ -
	Stropdas/sjaal	1	€ 1,08	€ 1,08
	Totaal (excl. 19% BTW)			€ 161,33
	Totaal (incl. 19% BTW)			€ 191,99
	Inclusief 8% korting			€ 176,63

* Lips Bombeke hanteert op de prijzen per kg/stuk een korting van 3%.

* Lips Bombeke hanteert op de kosten een korting van 8%. In de oranje cel is dit percentage verrekend.

Totaaloverzicht

	Bleeklust	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)	Lips Bombeke (40%)
Totale kosten per week	€ 4.558,56	€ 4.779,46	€ 4.954,21	€ 4.094,96
Totale kosten per maand	€ 19.753,77	€ 20.711,00	€ 21.468,24	€ 17.744,81
Totale kosten per jaar	#####	€ 248.532,05	€ 257.618,92	€ 212.937,77
Totale kosten per maand per bewoner*	€ 125,82	€ 131,92	€ 136,74	€ 113,02
Totale kosten per week per bewoner*	€ 29,04	€ 30,44	€ 31,56	€ 26,08
Totale kosten per jaar per bewoner*	€ 1.509,84	€ 1.583,01	€ 1.640,88	€ 1.356,29

Conclusie

In het totaaloverzicht blijkt dat Lips Bombeke de meest voordelige wasserij is indien het percentage van 40% in gewicht tussen schoon en vuil goed daadwerkelijk klopt. Naar schatting zal in vergelijking met Bleeklust € 24.107,48 per jaar bespaard worden.

Echter is het percentage van 40% niet reëel. Het zou namelijk betekenen dat elke 10 kilogram vuil textiel 4 kilogram water, ontlasting en dergelijke bevat. Om de kosten te kunnen vergelijken met Rozenburg-Giezeman zijn de kosten van Lips Bombeke tevens berekend met een percentage van 12%. Dit percentage is reëler.

Nu blijkt dat de kosten van Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke hoger liggen dan de kosten van Bleeklust. Het verschil tussen de kosten tussen Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke bedraagt € 9.086,87 per jaar.

Op basis van kwaliteit zal een keuze gemaakt moeten worden tussen de wasserijen Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke. Daarbij speelt het volgende een belangrijke rol.

Uit de interviews⁶⁹ is gebleken dat het aanbod van platgoed van Bleeklust groot genoeg is, maar de kwaliteit ervan is slecht. In lakens zitten bijvoorbeeld regelmatig scheuren. Sinds bekend is bij Bleeklust dat het bedrijf wordt overgenomen door een andere firma, wordt niet meer geïnvesteerd. Bleeklust heeft geen moderne goederen. Ze maken bijvoorbeeld gebruik van dekens in plaats van dekbedden. Echter staat kwaliteit hoog in het vaandel bij Antonius Binnenweg.

Rozenburg-Giezeman dient bij de overname van Bleeklust de kwaliteit naar een hoger niveau te brengen om aan de kwaliteitseisen van Antonius Binnenweg te voldoen. Aangezien Antonius Binnenweg ontevreden is over Bleeklust, is het aantrekkelijker om de textielverzorging uit te besteden aan een andere wasserij. Daarom is het idee van Antonius Binnenweg om een samenwerkingsverband aan te gaan met Lips Bombeke.

Daarnaast heeft Antonius Binnenweg referenties met oud NZR huizen waar Lips Bombeke de textielverzorging van verzorgt. De ervaringen van deze verpleeghuizen met de kwaliteit van Lips Bombeke zijn goed.

⁶⁹ Bijlage 7 Interview Margriet Nouwen

23 Specifieke berekeningen financiële consequenties

Kostenoverzicht 1

Op jaarbasis	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)
Linnenverhuur en platgoed	€ 144.958,22	€ 140.426,49
Persoonsgebonden ondergoed	€ 44.709,15	€ 48.344,79
Chemisch reinigen	€ 2.458,97	€ 2.320,49
Gedeelte dienstkleiding	€ 23.304,79	€ 36.217,08
Gedeelte instellingsgebonden goed	€ 5.530,29	€ 3.673,01
Totaal (incl. BTW en kortingen)	€ 220.961,43	€ 230.981,87

In de volgende tabellen is te zien hoe kostenoverzicht 1 tot stand is gekomen.

Linnenverhuur en platgoed*	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)	Lips Bombeke (40%)
Linnenverhuur	€ 11.279,04	€ 10.688,90	€ 7.287,88
Totaal per maand	€ 11.279,04	€ 10.688,90	€ 7.287,88
Inclusief 19% BTW	€ 13.422,06	€ 12.719,79	€ 8.672,58
Inclusief kortingen	€ 12.079,85	€ 11.702,21	€ 7.978,77
Totaal per jaar	€ 144.958,22	€ 140.426,49	€ 95.745,25

Persoonsgebonden ondergoed*	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Kosten op basis van kilogrammen	€ 2.693,92	€ 2.828,96
<i>Toeslagen</i>		
* Overhemden (185 stuks)	€ 199,06	€ 131,54
* Pyjama's (1999 stuks)	€ 585,79	€ 719,38
Totaal per maand	€ 3.478,77	€ 3.679,88
Inclusief 19% BTW	€ 4.139,74	€ 4.379,06
Inclusief kortingen	€ 3.725,76	€ 4.028,73
Totaal per jaar	€ 44.709,15	€ 48.344,79

Chemisch reinigen*	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Kosten	191,33	176,63
Totaal per maand	€ 191,33	€ 176,63
Inclusief 19% BTW	€ 227,68	€ 210,19
Inclusief kortingen	€ 204,91	€ 193,37
Totaal per jaar	€ 2.458,97	€ 2.320,49

Gedeelte dienstkleiding*	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
<i>Toeslagen</i>		
Jassen/schorten (2294 stuks)	€ 848,78	€ 1.653,31
Broeken/pantalons (715 stuks)	€ 964,54	€ 1.103,44
Totaal per maand	€ 1.813,32	€ 2.756,75
Inclusief 19% BTW	€ 2.157,85	€ 3.280,53
Inclusief kortingen	€ 1.942,07	€ 3.018,09
Totaal per jaar	€ 23.304,79	€ 36.217,08

Gedeelte instellingsgebonden goed*	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
<i>Toeslagen</i>		
Dekens (63 stuks)	€ 200,21	€ 181,56
Dekbedden (64 stuks)	€ 203,39	€ 89,58
Matrassen (2 stuks)	€ 26,70	€ 8,44
Totaal per maand	€ 430,31	€ 279,58
Inclusief 19% BTW	€ 512,06	€ 332,70
Inclusief kortingen	€ 460,86	€ 306,08
Totaal per jaar	€ 5.530,29	€ 3.673,01

Toelichting kostenoverzicht 1

- De kosten zijn berekend op basis van de prijsvergelijking tussen Bleeklust, Rozenburg-Giezeman en Lips Bombeke. De korting van 3% op de prijzen per kg/stuk is hierin meegenomen.
- Het percentage verschil tussen schoon en vuil platgoed bij Rozenburg-Giezeman is 12%. Het percentage verschil tussen schoon en vuil platgoed bij Lips Bombeke is 40%. Omdat dit percentage niet reëel is, wordt tevens het percentage van 12% toegepast.
- De korting die Rozenburg-Giezeman hanteert is 10%.
- De korting die Lips Bombeke hanteert is 3%.

Kostenoverzicht 2

Op jaarbasis	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Reinigen gedeelte dienstkleiding	€ 3.563,64	€ 2.589,32	€ 2.766,45
Merken persoonsgebonden goed	€ 9.927,00	€ 12.686,43	€ 10.371,73
Reinigen persoonsgebonden bovengood	€ 37.399,36	€ 62.639,84	€ 65.564,04
Reinigen gedeelte instellingsgebonden goed	€ 3.858,12	€ 1.228,27	€ 2.653,78
Transport naar de afdelingen (32,5 uur per maand)	€ 9.863,10	€ 13.366,08	€ 9.844,27
Totaal (incl. BTW en kortingen)	€ 64.611,22	€ 92.509,93	€ 91.200,27

In de volgende tabellen is te zien hoe kostenoverzicht 2 tot stand is gekomen.

Gedeelte dienstkleiding*	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Polo's (74 stuks)	- €	58,24	€ 60,87
Overhemden (182 stuks)	- €	143,23	€ 149,71
Totaal per maand	€ 296,97	€ 201,47	€ 210,58
Inclusief 19% BTW	- €	239,75	€ 250,58
Inclusief kortingen	- €	215,78	€ 230,54
Totaal per jaar	€ 3.563,64	€ 2.589,32	€ 2.766,45

Merken persoonsgebonden goed	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Gemiddeld 1123 keer merken per maand	€ -	€ 987,12	€ 789,47
Totaal per maand	€ 827,25	€ 987,12	€ 789,47
Inclusief 19% BTW	- €	1.174,67	€ 939,47
Inclusief kortingen	- €	1.057,20	€ 864,31
Totaal per jaar	€ 9.927,00	€ 12.686,43	€ 10.371,73

Reinigen persoonsgebonden bovengood	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Bovenkleiding (3613 stuks)	€ 3.116,61	€ 4.873,94	€ 4.990,56
Totaal per maand	€ 3.116,61	€ 4.873,94	€ 4.990,56
Inclusief 19% BTW	- €	5.799,99	€ 5.938,77
Inclusief kortingen	- €	5.219,99	€ 5.463,67
Totaal per jaar	€ 37.399,36	€ 62.639,84	€ 65.564,04

Reinigen instellingsgebonden goed	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Schoonmaakdoekjes (22 zakken)	€ -	€ 60,50	€ 161,86
Gordijnen/vitrages (42 stuks, 44,3 kg)	€ -	€ 35,07	€ 40,13
Totaal per maand	€ 321,51	€ 95,57	€ 202,00
Inclusief 19% BTW	- €	113,73	€ 240,38
Inclusief kortingen	- €	102,36	€ 221,15
Totaal per jaar	€ 3.858,12	€ 1.228,27	€ 2.653,78

Transport	In eigen beheer	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke
Kosten per maand (32,5 uur)	€ 821,93	€ 1.040,00	€ 749,32
Totaal per maand	€ 821,93	€ 1.040,00	€ 749,32
Inclusief 19% BTW	-	€ 1.237,60	€ 891,69
Inclusief kortingen	-	€ 1.113,84	€ 820,36
Totaal per jaar	€ 9.863,10	€ 13.366,08	€ 9.844,27

Toelichting kostenoverzicht 2

- De aantallen zijn gebaseerd op de huidige financiële situatie.
- De kosten per merkje in eigen beheer bedragen €0,74.
- De kosten per merkje bij Rozenburg-Giezeman bedragen €0,879.
- De kosten per merkje bij Lips Bombeke bedragen €0,703.
- Lips Bombeke hanteert op de prijzen per kg/stuk een korting van 3%.
- Lips Bombeke hanteert op de kosten een korting van 8%.

Kostenoverzicht 3

	Gedeeltelijk uitbesteden		Totaal uitbesteden	
Op jaarbasis	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)
Totaal	€ 285.572,65	€ 295.593,09	€ 313.471,36	€ 326.713,87

In de volgende tabel is te zien hoe kostenoverzicht 3 tot stand is gekomen.

	(Alleen 1ste vijf activiteiten uitbesteden)		(Alles uitbesteden)	
Op jaarbasis	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)	Rozenburg-Giezeman	Lips Bombeke (12%)
Linnenverhuur en platgoed	€ 144.958,22	€ 140.426,49	€ 144.958,22	€ 144.958,22
Persoonsgebonden ondergoed	€ 44.709,15	€ 48.344,79	€ 44.709,15	€ 48.344,79
Chemisch reinigen	€ 2.458,97	€ 2.320,49	€ 2.458,97	€ 2.320,49
Gedeelte dienstkleding	€ 23.304,79	€ 36.217,08	€ 23.304,79	€ 36.217,08
Deel instellingsgebonden goed	€ 5.530,29	€ 3.673,01	€ 5.530,29	€ 3.673,01
Deel dienstkleding	€ 3.563,64	€ 3.563,64	€ 2.589,32	€ 2.766,45
Merken persoonsgebonden goed	€ 9.927,00	€ 9.927,00	€ 12.686,43	€ 10.371,73
Persoonsgebonden bovengoed	€ 37.399,36	€ 37.399,36	€ 62.639,84	€ 65.564,04
Deel instellingsgebonden goed	€ 3.858,12	€ 3.858,12	€ 1.228,27	€ 2.653,78
Transport naar de afdelingen	€ 9.863,10	€ 9.863,10	€ 13.366,08	€ 9.844,27
Totaal	€ 285.572,65	€ 295.593,09	€ 313.471,36	€ 326.713,87

Toelichting kostenoverzicht 3

- De eerste vijf activiteiten zijn afgeleid uit kostenoverzicht 1.
- De laatste vijf activiteiten zijn afgeleid uit kostenoverzicht 2.