

Onderbouwing voor het in- of uitbesteden van het interne was-proces'

Was-diensten textiel HAGO Zorg

Bijlagen



Mathijs Leliveld
0870007

- 6 Juni 2016 -

Student Facility Management
Hogeschool Rotterdam
Hago Zorg
Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC)

‘Onderbouwing voor het in- of uitbesteden van
het interne was-proces’

Was-diensten textiel HAGO Zorg



Mathijs Leliveld
0870007

- 6 juni 2016 -

mathijsleliveld@gmail.com
0870007@hr.nl
06-17422608

Bijlagen

Inhoudsopgave

BIJLAGE I; TOPIC LIJST EN OPERATIONALISATIE.	4
BIJLAGE II; 6-W ANALYSE	10
BIJLAGE III; OVERZICHT ZIEKENHUIZEN	11
BIJLAGE IV; PRODUCTSPECIFICATIE	13
BIJLAGE V; INTERVIEW OVERZICHT	15
BIJLAGE VI; WIP RICHTLIJNEN EN NEN NORMERING	19
BIJLAGE VII; DIENSTSPECIFICATIE	29
BIJLAGE VIII; INTERVIEWS	32
BIJLAGE IX; OVERZICHT OCAI-MODEL VRAGEN	93
BIJLAGE X; TOETSING ONDERZOEKSRESULTATEN MT-MEETING.	97
BIJLAGE XI; SWOT-ANALYSE	110
BIJLAGE XII; BUSINESS CANVAS MODEL	111
BIJLAGE XIII; STAKEHOLDERSANALYSE	112
BIJLAGE XIV; LABEL EN DOELGROEPEN	117
BIJLAGE XV; SCENARIOBESCHRIJVING	134
BIJLAGE XVI; RISICO ANALYSES	153
BIJLAGE XVII; ONDERZOEKSVRAAG EN DEELVRAGEN	156

Bijlage I; Topic Lijst en operationalisatie.

Locaties

- Grootte locaties
- Grootte productie locatie
- Geografische ligging locatie

Proces

- Werkwijze was-proces
- Eindgebruikers
- Proces-tijd

Impact

Organisatorische impact

- Proces/Werkwijze
- Producten te wassen
- Hoeveelheid was
- Levertijd

Personele impact

- Aantal Uren
- Aantal FtE
- Opleidingsniveau en kennis

Financiële impact

- Kosten FtE
- Afschrijvingskosten
- Onderhoudskosten
- Kosten Materiaal en benodigdheden
- Exploitatiekosten

Risico Impact

- Soorten risico's
- Risicometing
- Normeringen en certificering

Strategische Impact

- Wensen en eisen was-proces
- Aanbestedingseisen
- MVO & Duurzaamheid
- Strategie organisatie
- Weging Beslissingsmodel

Make or Buy

- Scenario's
- Beslissingsmodel
- Theoretisch kader



Begrip	Invulling	Definitie	Dimensie	Indicator
Impact	Impact is de invloed en het effect dat een verandering heeft op de organisatie en het proces. Binnen de opdracht worden een aantal soorten impact gehanteerd die in de tabel staan aangegeven.	im·pact 1 uitwerking, invloed, effect (http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=impact&lang=nn#.VugLTpPhBZo)		
	Personele impact	per·so·neel 1 alle personen die iem., een bedrijf in dienst heeft; de gezamenlijke werknemers (http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=personeel&lang=nn#.VugHYZPhBZo)	Productiviteit	- <i>Meting aantal uren</i> - <i>Meting van aantal FtE benodigd. (intern)</i> - <i>Meting van aantal benodigde werkzame uren (intern)</i> - <i>Meting van opleidingsniveau. (intern)</i>
	Financiële impact	fi·nan·ci·eel 1 geldzaken betreffend; geldelijk: <i>een financiële kwestie</i> (http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=financieel&lang=nn#.VugH75PhBbU)	Financiën	- <i>Kosten van personeel</i> - <i>Afschrijvingskosten van machines per jaar</i> - <i>Afschrijvingskosten van vervoermiddelen per jaar</i> - <i>Onderhoudskosten per jaar.</i> - <i>Exploitatiekosten.</i> - <i>Certificeringskosten.</i> - <i>Kosten van schoonmaakmiddelen per jaar</i> - <i>Kosten van Energie per jaar</i> - <i>Kosten waterverbruik</i> - <i>Investeringskosten</i>
	Risico impact	ri·si·co	Kwaliteit	- <i>Score op risicotabel</i>

		1 gevaar van schade of verlies: risico lopen; op eigen risico (http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=risico&lang=nn#.VugltJPhBbU)		
	Organisatorische impact	or·ga·ni·sa·tie 1 het organiseren 2 manier waarop de verschillende delen tot een systematisch geheel in elkaar zijn gezet 3 een georganiseerd lichaam enz. (http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=organisatie&lang=nn#.VugJLpPhBZo)	Beleid/kwaliteit	- Levertijd. - Aanrijtijd. - Afgelegde Kilometers per vervoersmiddel. - Uitstoot CO2 door vervoer.
	Strategische impact	stra·te·gie 1 wetenschap, kennis van het oorlogvoeren 2 bekwaamheid om met behulp van de ter beschikking staande middelen een gesteld doel te bereiken 3 plan van handelen (http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=strategie&lang=nn#.VugJjJPhBZo)	Beleid	- Hoeveelheid certificeringen per scenario. - Hoeveelheid duurzame maatregelen per scenario - Mate van MVO per scenario - Aansluiting organisatiestrategie op strategie scenario
Scenario	De scenario's die worden beschreven zijn de toekomstige processen t.a.v de interne was van HZ. Deze zijn weergegeven op basis van de vooronderstellingen en	Scenario 1.Een mogelijk toekomstbeeld, uitgaande van bepaalde vooronderstellingen (http://www.encyclo.nl/begrip/Scenarioanalyse)	Beschrijving	- Mate van aansluiting op trends binnen de schoonmaakbranche - Mate van aansluiting op trends binnen de zorgbranche - Mate van aansluiting op trends binnen de waterijbranche

	beoordeeld op de verschillende vormen van impact.	2. Een scenario is een chronologische beschrijving ('draaiboek') van een bepaalde gebeurtenis (of reeks gebeurtenissen) die heeft plaatsgevonden of nog moet plaatsvinden. (http://www.kunstbus.nl/) 3. ontwerp of plan (http://www.encyclo.nl/lokaal/10760) 		- Beoordeling van elk individueel scenario volgens vastgestelde criteria
Inrichten/Inrichting	De inrichting is de organisatie van het was-proces binnen objecten, gecontracteerd door HZ.	in·rich·ten organiseren, ordenen, rangschikken inpikken, instellen, organiseren, regelen installeren (http://www.woordenboek.nl/woord/inrichten) in·rich·ten <i>(richtte in, heeft ingericht)</i> 1 van meubels, stoffering enz. Voorzien 2 ordenen, regelen 3 (België) organiseren- See more at: (http://www.vandale.nl/opzoeken?patern=inrichten+&lang=nn#.VvLBmxLhBZo) 	Organisatie	- In kaart brengen van processen binnen verschillende scenario's
Interne	Intern is door wie en voor wie het was-proces is ingericht. Dit betreft de initiator en eindgebruiker die verantwoordelijk en	in·tern 1 inwendig, van binnen 2 inwonend: interne leerlingen- (http://www.vandale.nl/opzoeken?patern=inrichten+&lang=nn#.VvLBmxLhBZo) 	Structuur	



	afhankelijk zijn van het proces	tern=intern&lang=nn#.VugQvZPhBbU)		
Was-proces	Was zijn de textiele producten die binnen de Hago Zorg worden behandeld en binnen het contract met objecten vallen.	Was 1het wassen van textiel: de was doen 2wasgoed: de vuile was buiten hangen conflicten in de openbaarheid brengen- (http://www.vandale.nl/opzoeken?patern=was&lang=nn#.VugQypPhBbU)	Werkzaamheden	- <i>In kaart brengen van de producten die hieronder vallen</i> - <i>Metten van de hoeveelheid</i> - <i>In kaart brengen van totale volume</i>
	Het proces is de wijze waarop het wassen van textiele producten is ingericht. Hierbij denkend aan het verloop van deze wijze en de manier waarop dit ingeregeld is.	pro-cēs 1 (juridisch) geschil tussen twee of meer partijen, dat aan de rechter wordt voorgelegd; geding, rechtszaak 2manier van behandeling 3verloop, ontwikkelingsgang (http://www.vandale.nl/opzoeken?patern=proces&lang=nn#.VugRDJPhBbU)	Structuur	- <i>In kaart brengen van processen binnen verschillende locaties</i> - <i>Processen vergelijken met elkaar.</i>



Bijlage II; 6-W Analyse

In de aankomende bijlage wordt de 6w analyse t.a.v. de opdracht en de organisatie weergegeven.

Wie heeft het probleem?

Het probleem speelt momenteel binnen HZ. Hierbij is de Joint Venture Manager (JVM) van het Leids Universitair medisch Centrum (LUMC); Carola Put de Vreugd initiator van de afstudeeropdracht. Het vraagstuk wordt bekeken voor de (academische) ziekenhuizen waar HZ als schoonmaakorganisatie opereert binnen Regio West.

Wat is het probleem?

Het probleem is dat de HZ binnen de gecontracteerde ziekenhuizen geen eenduidig was-proces hanteert. Tijdens de invulling van het was-proces voor de verschillende objecten zijn keuzes voor de invulling van het was-proces individueel gemaakt. Dit betreft de was van textielproducten die binnen het contract van HZ vallen zoals microvezeldoeken en moppen en personeelskleding.

Binnen het LUMC is het was-proces volledig uitbesteed bij een externe wasserij (subcontractor). Dit omdat tijdens de aanbestedingsprocedure door het LUMC specifiek is gevraagd om het voldoen aan de WIP-richtlijnen (richtlijnen werkgroep interventie preventie) welke aangeeft dat er gecertificeerd dient te worden gewassen volgens NEN normering (14065 en 9001).

Binnen andere gecontracteerde ziekenhuizen wordt het was-proces (bijvoorbeeld) door de HZ-medewerker in machines binnen het ziekenhuis uitgevoerd (hierbij wel of niet in combinatie met ziekenhuis-was). Het probleem is hierbij dat HZ niet weet wat het efficiëntste was-proces is voor de gehele organisatie en of het was-proces op verschillende locaties correct is ingericht. Het onderzoek zal hierbij de impact van verschillende scenario's met elkaar vergelijken en onderzoeken welk scenario het best aansluit bij de verschillende ziekenhuizen en HZ als organisatie. Binnen deze scenario's zal worden gekeken naar zowel operationele, tactische en strategische impact en factoren. Het resultaat van het onderzoek kan worden gebruikt voor zowel de huidige contracten als de toekomstige aanbestedingen/contracten.

Wanneer is het een probleem?

Een aantal jaar geleden is HZ afgesplitst van Hago als aparte organisatie welke zich specifiek richt op de zorgbranche. In eerste instantie heeft HZ zich tijdens de opstartperiode op veel verschillende aanbestedingen ingeschreven. Tijdens deze inschrijving heeft de organisatie veel van de aanbestedingen gewonnen waardoor de groei de eerste jaren zeer groot was. Tijdens de inrichtingen van werkzaamheden binnen de gecontracteerde ziekenhuizen is het was-proces individueel ingericht op basis van wensen van de klant, ruimtelijke mogelijkheden en voorafgaande indeling. Op dit moment heeft men gemerkt dat er veel verschillen zitten tussen de verschillende processen en dat men niet exact weet welke proces/scenario optimaal is. Het onderzoek is geïnitieerd vanuit het LUMC door JVM; Carola Put- de Vreugd. Zij vroeg zich als eerste af (na het uitbesteden van het was-proces) wat het meest efficiënte en effectieve was-proces is voor HZ als gehele organisatie.

Waarom is het een probleem?

Het is een probleem omdat de verschillende scenario's en de hierbij horende vormen van impact niet inzichtelijk zijn voor HZ. Dit resulteert erin dat keuzes niet volledig onderbouwd worden gemaakt en dat men wellicht efficiëntievoordelen laat liggen. HZ wil weten welke scenario's er kunnen worden gehanteerd en welke hierbij het meest optimaal is (individueel en gezamenlijk). Hierbij dienen de verschillende vormen van impact en de wensen en eisen vanuit HZ en gecontracteerde objecten inzichtelijk te worden gemaakt.

Waar is het een probleem?

Het probleem speelt binnen HZ Regio West. De Het onderzoek is geïnitieerd vanuit het LUMC door JVM; Carola Put- de Vreugd. Het is vanuit deze locatie geïnitieerd omdat hier gevraagd wordt om een gecertificeerd was-proces binnen de aanbesteding. Hierdoor is de was binnen deze locatie uitbesteed bij een externe wasserij. Binnen andere locaties worden andere was-processen gehanteerd. HZ wil door middel van het opzetten van verschillende scenario's weten welk proces het meest efficiënt en effectief is. Dit resulteert uiteindelijk in een make-or buy beslissing t.a.v. het gehele was-proces op basis van het meest effectieve en efficiënte scenario.

Bijlage III; Overzicht Ziekenhuizen

Naam ziekenhuis	Afkorting	Locatie	Website	Contactpersoon	Functie	Email	Was			Kleding		
							Inbesteed	Uitbesteed	Disposbels	Inbesteed	utbesteed	Persoonlijk
Academisch Medisch Centrum	AMC	Amsterdam	https://www.amc.nl/web/Zorg.htm	Eric Agterberg	Locatiemanager	Eric.Agterberg@hagozorg.nl			x		x	
Amstelland Ziekenhuis	AMSTEL	Amstelveen	http://www.ziekenhuisamstelland.nl/nl/	Sjanie Meijers	Objectleidster	Sjanie.Meijers@hagozorg.nl	x					x
Antoni Van Leeuwenhoek ziekenhuis	AvL	Amsterdam	http://www.avl.nl/	Joël Beugel	Locatiemanager	Joel.Beugel@hagozorg.nl	x					x
Erasmus Medisch Centrum	EMC	Rotterdam	http://www.erasmusmc.nl/	Bianca Bektas	Objectleider	Bianca.Bektas@hagozorg.nl	x					x
Flevo Ziekenhuis	FLEVO	Almere	http://www.flevoziekenhuis.nl/	Sophie Terburg	Locatiemanager	Sophie.Terburg@hagozorg.nl	x				x	
Haga Ziekenhuis	HAGA	Den Haag	https://www.hagaziekenhuis.nl/	Corina Kalkman	Objectleidster	c.kalkman@hagozorg.nl	x				x	
Leids Universitair Medisch Centrum	LUMC	Leiden	https://www.lumc.nl/	Carola Put- de Vreugd	Joint venture manager	carola.put@hagozorg.nl		x			x	

Maasstad ziekenhuis	MAAS	Rotterdam	https://www.maasstadziekenhuis.nl/	Robert Brijder	Rayonmanager	Robert.Brijder@hagozorg.nl	x				x	
Medisch Centrum Alkmaar	MCA	Alkmaar	https://www.mca.nl/	Joost de Leeuw	Locatiemanager	Joost.deLeeuw@hagozorg.nl	x					x
Oogziekenhuis Rotterdam	OOGZ	Rotterdam	https://www.oogziekenhuis.nl/index.php	Joël Beugel	Locatiemanager	Joel.Beugel@hagozorg.nl	x					x
Reinier de graaf Ziekenhuis	RdG	Delft	https://reinierdegraaf.nl/	Corina Kalkman	Objectleidster	c.kalkman@hagozorg.nl	x				x	
Rode Kruis ziekenhuis	RKZ	Beverwijk	https://www.rkz.nl/	Sjanie Meijers	Objectleidster	Sjanie.Meijers@hagozorg.nl	x					x

Microvezel vlakmoppen

Vlakmoppen

MicroStar

De MicroStar is een microvezel vlakmop voor reguliere schoonmaak. Voorzien van klittenband en lus die er voor zorgen dat de vlakmop hygienisch wordt bevestigd en verwijderd. Deze microvezel vlakmop is te gebruiken in combinatie met de Balit Varifix. De MicroStar is beschikbaar in drie verschillende lengtes: 260, 380 en 560 mm.

MicroScrub

De MicroScrub is door de sterke scrubwerking en de open structuur van de microvezels zeer geschikt voor het verwijderen van hardnekkig vuil en het reinigen van oneffen vloeren. Hygienisch te bevestigen en verwijderen door de klittenband en lus. Ook de MicroScrub is te gebruiken in combinatie met de Balit Varifix. De MicroScrub is beschikbaar in twee verschillende lengtes: 260 en 380 mm.

Algemene opmerking

Vlakmoppen met microvezels zijn beperkt bestand tegen sterk zure, alkalische, oplosmiddelen- en chloorhoudende reinigingsmiddelen. Het gebruik van wasverzachter vermindert de werking van de microvezels. Het gebruik van bleekmiddelen tast de kleur en de vezel ernstig aan.

Wij adviseren u graag

Uw Alpheios contactpersoon geeft u graag advies welk type vlakmop het beste resultaat geeft voor uw situatie.



MicroStar



MicroScrub

Type MicroStar	Art. nr.
260 Blauw	109.591
260 Rood	110.275
260 Groen	110.274
380 Blauw	107.323
380 Rood	110.277
380 Groen	110.276
560 Blauw	109.268
Type MicroScrub	Art. nr.
260 Blauw	110.117
380 Blauw	110.118

Microvezel werkdoeken

Microvezelwerkdoeken

Alpheios biedt u een uitgebreid assortiment materialen aan voor gebruik bij de microvezelmethode. Microvezel werkdoeken reinigen doeltreffend waardoor met minder kracht sneller schoongemaakt kan worden. Ons assortiment kent meerdere soorten doeken voor verschillende toepassingen. De werkdoeken zijn van topkwaliteit hetgeen zorgt voor uitstekende reiniging en absorptie én lange levensduur. Maar ook de budgetbewuste organisatie vindt bij ons een passende doek.

Microvezels

Microvezels zijn beperkt bestand tegen sterk zure, alkalische, oplosmiddelen en chloorhoudende reinigingsmiddelen. Het gebruik van wasverzachter vermindert de werking van de microvezels. Het gebruik van bleekmiddelen tast de kleur en de vezel ernstig aan. Houdt u hiermee rekening in uw wasproces.

Microfort	Art. nr.	Art. nr. doos à 300 st
Wit	106.859	109.319
Groen	114.037	109.316
Blauw	114.030	109.317
Rood	114.036	109.318
Microfort Light	Art. nr.	Art. nr. doos à 300 st
Wit	114.032	-
Groen	114.035	-
Blauw	114.033	-
Rood	114.034	-
Microfine	Art. nr.	Art. nr. doos à 300 st
Wit	106.880	-
Groen	114.029	-
Blauw	114.026	-
Rood	114.028	-
Micronet	Art. nr.	Art. nr. doos à 300 st
Wit	114.050	-
Groen	103.946	-
Blauw	103.945	-
Rood	103.944	-
Microglass	Art. nr.	Art. nr. doos à 300 st
Wit	114.039	-
Groen	114.042	-
Blauw	114.040	-
Rood	114.041	-



Microfort



Microfort Light



Microfine



Microglass

Bijlage V; Interview Overzicht

Persoon	Functie	Reden van interview	Int. / Ext.	Wijze	Reden van Onderzoek kwalificatie							Doel-groep
				Face to Face	Telefonisch	Locatie gebonden	Kennis	Visie	Strategisch	Tactisch	Operationeel	
Carola Put – de Vreugd	Stagebegeleider / Joint Venture Manager LUMC	Keuzes binnen LUMC te weten te komen. Meedenken probleemoplossing als stagebegeleidin g.	Int.	x		x	x	x	x	X		OBJ.
Bianca Bektas	Objectleider Erasmus Ziekenhuis Rotterdam (EMC)	Keuzes en processen binnen EMC te weten te komen	Int.	x		x	X			x		OBJ.
Corina Kalkman	Objectleider Reinier de Graaf Ziekenhuis (RdG)	Keuzes en processen binnen RDG te weten te komen	Int.	x		x	x			X		OBJ.
Joel Beugel	Objectleider Antonie van Leeuwenhoek ziekenhuis (AvL)	Keuzes en processen binnen AvL te weten te komen	Int.	x		x	x			x		OBJ.
Eric Agterberg	Objectleider Amsterdams Medisch Centrum (AMC)	Keuzes en processen binnen AMC te weten te komen	Int.	x		x	x			x		OBJ.
Robert Brijder	Rayonmanager Maasstad Ziekenhuis	Keuzes en processen binnen Maasstad Ziekenhuis te weten te komen	Int.	x		x	x			x		OBJ.
Sophie Terburg	Teamleider Schoonmaak Flevoziekenhuis	Keuzes en processen binnen Flevoziekenhuis te weten te komen	Int.	x		x	x			x		OBJ.
Joost de Leeuw	Objectleider Medisch Centrum Alkmaar (MCA)	Keuzes en processen binnen MCA te weten te komen	Int.	x		x	x			x		OBJ.
Sjanie Meijers	Rayonmanager Amstelland	Keuzes en processen binnen	Int.	x		x	x			x		OBJ.

	ziekenhuis en Rode kruis	Amstelland en Rode kruis ziekenhuis te weten te komen										
Ingrid van Dongen	Senior Sales Manager Hago Zorg	Te weten te komen welke voorschriften worden voorgeschreven vanuit productleverancier	Int.	x			x	x	X			M.HZ
Gert Zoet	Directeur West-Nederland Hago zorg	Te weten te komen wat strategische aspecten zijn waar HZ zich aankomende jaren op wil focussen	Int.	x			x	x	X			M.HZ
Functie; Kwaliteitsmanager HZ Ingrid Kornips	Kwaliteitsmanager HZ	Te weten te komen welk belang HZ legt op kwaliteit van bepaalde processen	Int.	x			x	x	X			M.HZ
Organisatie; Andere wasserij - Wasserij de Waslijn – Bo Carstens	Andere wasserij	Te weten te komen hoe de wasserij het was-proces inregelt om te voldoen aan bepaalde richtlijnen	Ext.	x	x		x			x		EXT.W.
Organisatie; Andere wasserij – Wasserij Synergy Health – Nicole de Kort	Andere wasserij	Te weten te komen hoe de wasserij het was-proces inregelt om te voldoen aan bepaalde richtlijnen	Ext.	x	x		x			x		EXT.W.
Organisatie; Door LUMC gecontracteerde wasserij - Clean Lease - Natascha Büchner	Clean Lease wasserij	Te weten te komen hoe de gecontracteerde wasserij voor het LUMC het was-proces inricht.	Ext.	x			x	x		x		EXT.W.
Vergelijkbaar bedrijf I t.a.v. LUMC – Ikazia Ziekenhuis – Martijn van de Brom	Facilitair manager / Inkoop vergelijkbare organisatie	Te weten te komen op welke wijze een vergelijkbaar bedrijf eisen stelt aan het was-proces en dit inregelt	Ext.		x		x			x		EXT.Z.
Vergelijkbaar bedrijf II t.a.v. LUMC - Ingrid Cauwels – De Zellingen	Facilitair manager / Inkoop vergelijkbare organisatie	Te weten te komen op welke wijze een vergelijkbaar bedrijf eisen	Ext.		x		x			x		EXT.Z.

		stelt aan het was-proces en dit inregelt										
Caroline Dorst	Medewerker Alpheios	Kijken op welke wijze producten worden verkocht aan HZ en welke verdienste hierbij zit.	Ext.		x		x			x		EXT.LE V.
Birgitte Engelen	Medewerker Alpheios	Bespreken welke eigenschappen er zijn t.a.v. disposable producten.	Ext.							X		EXT.LE V.
Andere Facilitaire aanbieder met was-diensten binnen zorg organisatie – CWS – Rob Boekhout	Facilitair manager bij een organisatie die in opdracht binnen een zorginstelling fungeert	Kijken op welke wijze er binnen andere facilitaire aanbieders met de vraag van het was-proces wordt omgegaan.	Ext.		x		x		x	x		EXT.LE V.
Erik de Vlieger	Contractmanager HZ en LUMC	Te weten te komen welke eisen vanuit de aanbesteding binnen LUMC zijn gesteld aan het was-proces	Ext.	x			x			x	x	EXT.Z.
Huishoudelijke dienst binnen LUMC – Greet Swets	Facilitaire dienst binnen het LUMC	Te weten te komen welke eisen de huishoudelijke dienst	Ext.	x			x		x	x	x	EXT.Z.
Huishoudelijke dienst binnen ander gecontracteerd object HZ – Victor Chantre - EMC	Facilitaire dienst binnen ander object	Kijken welke eisen er binnen andere ziekenhuizen aan HZ worden gesteld t.a.v. het was-proces	Ext.		x		x		x	x		EXT.Z.
Schoonmaakvoorwerker LUMC - Marja Blikman	Medewerker schoonmaak HZ binnen object LUMC	Te weten te komen hoe medewerkers binnen HZ object LUMC denken over andere situaties.	Int.	x			x	x			x	MED.H Z.
Bastiaan Smits	Controller HZ	Om te kijken op welke wijze de afschrijving en kosten van wasmachines mee worden genomen binnen het contract	Int.	x			x		x	x		M.HZ
Pia Hermans	Inkoop HZ	Om te kijken welke wijze de	Int	x			x		x	x		M.HZ

		inkoop is georganiseerd en op welke wijze afspraken zijn gemaakt										
Raymond Noordam	Electrolux	Bespreken welke producten er in de markt zijn waarmee was kan worden georganiseerd.	Ext.	x			x				x	EXT.LE V.
Joschua Schaap	Productiebedrijf Candystore	Weergeven hoe tegen het was-proces wordt aangekeken binnen een productiebedrijf	Ext.	x			x	x		x	x	EXT.Z.
Aal Hekkelaan	Hotel New York	Weergegeven hoe er binnen de hotelindustrie wordt aangekeken tegen het wasproces	Ext.		X	x	x	x		x		EXT.Z.
Denise Groeneweg	Initial	Gekeken hoe er vanuit een productbedrijf om wordt gegaan met aanbesteden en klantpartnerschap.	Ext.	x			x	x	X			EXT.Z.
Michelle Langeveld	Hilton Rotterdam	eergegeven hoe er binnen de hotelindustrie wordt aangekeken tegen het wasproces	Ext.		X	x	x	x		x		EXT.Z.

Bijlage VI; WIP Richtlijnen en NEN Normering

In de aankomende bijlage wordt een samenvatting van de normering en certificering die relevante is voor de opdracht weergegeven. In onderstaand overzicht staat weergegeven welke normering en certificering in deze bijlage wordt behandeld.

Normering en Certificering;

- WIP
- Werkgroep Interventie preventie

WIP documentatie geeft een richtlijn om hygiëne vorm te geven en te waarborgen binnen een object.

Er zijn een aantal WIP richtlijnen die van toepassing zijn op het was-proces binnen HZ. Dit zijn;

1. WIP richtlijn; Hygiëne richtlijn voor verpleeghuizen en woonzorgcentra.
2. WIP Richtlijn; Reiniging en Desinfectie van ruimten, meubilair en voorwerpen.
3. WIP Richtlijn; Linnengoed ziekenhuizen
4. WIP Richtlijn; Algemene voorzorgsmaatregelen persoonlijke hygiëne medewerker.

NEN richtlijnen

1. NEN – EN 14065; Textiel – gewassen textiel – Bio contaminatie Beheerssysteem.

Uitwerking richtlijn;

1. WIP richtlijn; Hygiëne richtlijn voor verpleeghuizen en woonzorgcentra.

Doel; beschrijving van hygiëne richtlijnen voor verpleeghuizen en woonzorgcentra.

Doelgroep;

Verpleeghuis, woonzorgcentra, voorziening voor kleinschalig wonen voor ouderen.

Richtlijn m.b.t. was en was-proces;

Schone was gescheiden houden van vuile was in andere ruimte.

Draag handschoenen bij sorteren van vuile was

Verzamel en verplaats vuile was in een gesloten wasmand of zak

Was vuil wasgoed dagelijks

Was wasgoed volgens voorschrift

Wasmachine en droger dienen dagelijks schoon te worden gemaakt

Richtlijn m.b.t. Werkkleding

Was werkkleding tussen 40 en 60 graden Celsius en strijk of droog in droger of was werkkleding op 60 graden Celsius.

Richtlijn m.b.t. Microvezel;

Was microvezel alleen in de wasmachine

Was microvezel op 60 graden Celsius met vloeibaar wasmiddel

Laat microvezel drogen volgens gebruiksinstructies.

Berg microvezel nooit vochtig op.

Uitwerking richtlijn;

2. WIP Richtlijn; Reiniging en Desinfectie van ruimten, meubilair en voorwerpen.

Doel; beschrijving van reiniging en desinfectie van ruimten, meubilair en voorwerpen in ziekenhuizen

Doelgroep;

Ziekenhuizen

Reinigen;

Het verwijderen van zichtbaar vuil en onzichtbaar organisch materiaal om te voorkomen dat micro-organismen zich kunnen handhaven, vermeerderen en verspreiden.

Voor alle methoden van reiniging wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van wegwerpmateriaal.

- Op deze manier wordt uitgroei van micro-organismen en opeenhoping van stof en vuil zo veel mogelijk tegen gegaan.

Bij gebruik van niet-wegwerp materialen worden deze direct na gebruik bij een schoonmaakkarwei afgevoerd naar een wasserij.

Microvezeldoeken dienen na gebruik (verzadigd met vuil) te worden gewassen. Bij dit wassen mag geen wasverzachter worden gebruikt.

Moppen.

Er worden bij voorkeur wegwerpmoppen gebruikt. Indien dit niet mogelijk is, worden mappen na elke werkdag in de wasserij thermisch gedesinfecteerd. (desinfectie met water boven de zestig graden Celsius)

Sopdoeken.

Er worden bij voorkeur wegwerpsopdoeken gebruikt of her te gebruiken sopdoeken die thermisch (in wasmachine) dienen te worden gedesinfecteerd. Afhankelijk van de werkzaamheden worden wegwerpsopdoeken direct na gebruik of na uiterlijk 24 uur vervangen.

Uitwerking richtlijn;

3. WIP Richtlijn; Linnengoed

Doel; beschrijving van infectie preventieve maatregelen ter voorkoming van verspreiding van micro-organismen in het ziekenhuis door linnengoed.

Doelgroep;

Ziekenhuizen

Wet en regelgeving;

Op deze richtlijn is de volgende wet- en regelgeving van toepassing. Het Kwaliteitssysteem voor het was-proces van het linnengoed moet voldoen aan de normen NEN-EN 14065 en NEN-EN ISO 9001. De norm NEN 14065 beschrijft de eisen aan een kwaliteitssysteem voor het analyseren en beheersen van risico's m.b.t. de microbiologische kwaliteit van het linnengoed. NEN 9001 beschrijft de algemene eisen aan een kwaliteitssysteem.

Juridisch kader;

WIP richtlijnen bevatten expliciete, zoveel mogelijk op wetenschappelijk bewijs gebaseerde aanbevelingen om kwalitatief optimale zorg ten aanzien van het verlenen van infectie preventie. Soms kan het echter wenselijk of noodzakelijk zijn om van de WIP richtlijn af te wijken. Indien dit het geval is, moet dit altijd worden beargumenteerd en gedocumenteerd. De aanbevelingen zijn, waar van toepassing, getoetst op bestaande wet- en regelgeving, (Europese) normen en veldnormen van de beroepsvereniging. De instelling is verantwoordelijk voor de uitwerking van de protocollen.

Afbakening; Onderdeel = Huishoudelijk linnengoed (Theedoeken, werkdoeken, moppen)

Linnengoed Algemeen

Linnengoed voldoet direct na was-proces aan eis; Maximaal 2 Kolonie vormenende eenheden (KVE) per vierkante centimeter CM2. (bij beoordeling na 48 uur op 37 graden Celsius)

Wasserij borgt de microbiologische kwaliteit middels een kwaliteitssysteem dat de risico's analyseert en beheert. (zoals vastgelegd in NEN-EN 14065 en NEN-EN 9001)

Wasserij garandeert beheersing risico's tot aan het ziekenhuis. Ziekenhuis is verantwoordelijk voor interne opslag en transport.

Het was-proces voldoet aan vastgelegde procesparameters om de microbiologische kwaliteit van het linnengoed te waarborgen. (Pagina 8, 'Linnengoed 2014')

Wasserij meet periodiek of aan de vastgelegde proces- en eind parameters wordt voldaan.

Werkkleding wordt uitsluitend door een door instelling aangewezen wasserij gewassen. (anders kan er geen controle plaats vinden op microbiologische kwaliteit)

Opslag van schoon linnengoed wordt in een aparte ruimte gedaan (welke droog en stofvrij is)

Vervoer vindt plaats in een draadcontainer welke is afgedekt.

Beperk de tijd van opslag van het linnengoed doormiddel van het FIFO principe. (First in First Out)

Verzameling van vuil linnengoed.

Deponeer vuil linnengoed in een waszak die voldoet aan de volgende eisen;

- Gemaakt van stevig, vochtdicht en niet vocht doorlatend materiaal.
- Moet goed bruikbaar zijn.
- Moet schoon zijn.
- Mag niet lekken.
- Mag niet op de grond hangen/slepen.

Frequentie;

Dweilen en Moppen > Dagelijks.

Microvezeldoeken > Direct na gebruik.

Uitwerking richtlijn;

4. WIP Richtlijn; Algemene voorzorgsmaatregelen persoonlijke hygiëne medewerker.

Doel; De richtlijn beschrijft infectiepreventie maatregelen gericht op persoonlijke hygiëne van de ziekenhuismedewerker.

Doelgroep; Ziekenhuismedewerker

Afbakening; Hygiëne bij patiëntgebonden activiteiten.

Kleding;

Draag dagelijks schone werkkleding aan en trek deze aan en uit in het ziekenhuis. Biedt kleding aan het einde van de dienst aan voor reiniging (WIP richtlijn Linnengoed)

NEN – EN 14065

Textiel – gewassen textiel – Bio contaminatie Beheerssysteem.

Het doel van de norm is het aanbieden van een managementsysteem welke textiel waarborgt t.a.v. microbiologische kwaliteit welke geschikt is voor gebruik. Ondanks waar het textiel gebruikt is gaat men ervan uit dat deze na gebruik besmet is. Het doel is microbiologische bacteriën op een acceptabel niveau te houden.

Doel is een RABC systeem te creëren (Risk analysis and Control System)

3 onderdelen binnen RABC;

1. Juiste wijze van productie van textiel
2. Productiesysteem waarbij besmetting en risico's worden vermeden totdat textiel veilig is verpakt.
3. Kritieke controle punten (CCP) inzichtelijk maken en hierna uitsluiten door procesvalidatie.

Tijdens de implementatie van een RABC systeem moet men kennis hebben van het was-proces en de factoren die te maken hebben met het product, was, klant, sector en jurisprudentie.

De RABC is een risicomanagement tool waarbij wasserijen kwaliteit van textiel en het bijbehorende proces borgen. Dit is nodig voor markten waar microbiologische risico's voor gevaar zorgen zoals ziekenhuizen

Algemene voorwaarden

Management zal implementeren, documenteren en bijhouden van een RABC systeem om risico's t.a.v. bio contaminatie te voorkomen en reduceren.

Het RABC systeem zal bevatten

- Een programma met voorwaarden voor de werkomgeving en processtappen
- Een RABC plan met de 7 RABC principes met CCP's.

Het RABC programma zal regelmatig bekeken en herzien worden om te concretiseren en efficiënt te houden. Het gehele systeem kan geïntegreerd worden in een Kwaliteit Management Systeem (KMS)

Stappen van RABC implementatie

***** Invoering van een RABC systeem.**

RABC systeem zal dienen te worden geïmplementeerd voor alle activiteiten onder beheer van de wasserij.

1. Draagvlak creëren management.

Management zal draagvlak laten blijken door;

- Ontwikkeling en verbetering van een RABC systeem
- Weergeven en documenteren van de scope van RABC
- RABC policy
- RABC doelstelling op te stellen
- Weergeven en documenteren van reviews en beschikbaar maken van middelen, zeker om correctieve wijzigingen door te voeren.

2. RABC team

Management zal een RABC team opzetten. Deze al het gehele systeem implementeren en onderhouden. Dit team dient multidisciplinair te zijn en kennis en ervaring te hebben t.a.v. het was-proces, externe mensen mogen hierbij expertise inbrengen.

Multidisciplinair team bevat;

- Verschillende ervaringen en levels (manager, supervisor, operator)
- Productie, transport en onderhoud
- Een persoon uit verschillende secties van het proces
- Een persoon uit het hygiëne team
- Een kwaliteitsteam
- Een microbiologisch expert

3. Operationeel plan

RABC team zal een operationeel plan implementeren en bijhouden, deze geeft weer hoe de risico's worden uitgesloten. Het plan bevat de volgende onderdelen;

- Constructieoverzicht, onderhoudsplan en lay-out van het gebouw en faciliteiten.
- Schoonmaak en hygiëne plan
- Water en stoom systemen (voorraad, opslag, behandeling en afvloeiing)
- Hulpmiddelen onderhouds- en controle-plan
- Controle acties voor ontsmetting en na inpakken, inclusief behandeling, opslag, verpakking, transport en her-werkzaamheden.
- Personeelscompetenties, training en hygiëne.
- Inkoopmateriaal
- Ongedierte bestrijding.

Hiernaast zal management zorgen voor de faciliteiten die nodig zijn voor het RABC systeem.

Operationele maatregelen dienen te worden geïmplementeerd om microbiologische besmetting tegen te gaan.

Onderdelen die hieronder vallen zijn;

- Microbiologische gevaren in kaart brengen.
- Controlemaatregelen en acties voor elk microbiologisch gevaar in kaart brengen (met CCP.)
- Programma voor het monitoren en verifiëren van maatregelen om te kijken naar efficiëntie.
- Actieplan voor afwijking in efficiëntie
- Weergave van verantwoordelijkheden van het bijhouden van resultaten
- Documentatie van het monitoren.

4. Voor het RABC dient ook het verwachte eindgebruik van textiel te worden gedocumenteerd

5. Het RABC team zal FLOW charts maken waarop de processen van het wassen staan weergegeven en waar de kritieke punten zitten per product en proces.

6. Voor alle verschillende producten zal een proces dienen te worden beschreven

7. Management zal;

- Het identificeren van bewustzijn-behoefte voor personeel m.b.t. hygiëne, producten, besmetting en materiaalbehandeling.
 - Ontwikkelen en bijhouden van de competenties door trainingen activiteiten.
 - Evalueren van de effectiviteit van competentieontwikkeling.
 - Bijhouden documentatie t.a.v. educatie, ervaring, competenties en kwalificatie.
8. RABC team zal materialen identificeren welke invloed hebben in het proces en op microbiologische risico's. Dit bij direct contact (verpakking) en indirect (schoonmaakmiddelen). Het RABC team zal alle materialen bijhouden qua specificaties (in inkoopdocumentatie).

7 Principes voor implementatie van een RABC team

1. Lijst van microbiologische gevaren en controle maatregelen.

RABC team zal een lijst maken met de gevaren en de invloed op verschillende stappen binnen het proces. Alle risico's zullen geanalyseerd en gedocumenteerd worden op basis van expertise en ervaring. De mogelijkheid en consequentie worden per risico weergegeven. Hierbij zullen alle consequenties voor de eindgebruiker beschreven worden.

RABC team zal deze risico's evalueren om te kijken waar maatregelen in het proces en waar CCP's zich bevinden. Als alle risico's zijn geïnventariseerd begint het proces van inventarisatie opnieuw.

Alle controlemaatregelen worden hierbij in kaart gebracht.

2. Maak kritieke controle punten inzichtelijk (CCP)

Elke CCP heeft;

- Controle maatregel beschreven en geïmplementeerd waar nodig
- Operationele CCP is beschreven
- Conditie zij beschreven.

3. Maak target levels voor tolerantielimieten per CCP

Het RABC team zal tolerantie limieten opstellen voor elke individuele CCP bij het normaal functioneren van de wasserij. Deze limieten dienen te controleren te zijn.

4. Monitoren in systeem van CCP's

RABC zal een monitoringssysteem implementeren welke CCP's onder normale omstandigheden bijhoudt. Deze zullen bijgehouden worden en er wordt gekeken of er over deze tolerantielimieten wordt gegaan.

5. Invoeren correctieve maatregelen

Bij de verschillende CCP's en risico's horen correctieve handelingen wanneer er sprake is van overtreding. Deze zullen worden vastgelegd door het RABC team.

6. Invoering RABC systeem om procedures te checken.

Validatie en her-validatie CCP

Validatie zal het volgende vastleggen;

- Identificatie van processen
- Acceptatiecriteria om processen te herzien en goed te keuren
- Goedkeuring van validatie methoden en test resultaten.

Voor wasserij validatie zal het RABC team de volgende onderdelen invoeren en documenteren;

- ***Proces parameters, doelstellingen en toleranties***
- ***Acceptatiecriteria om microbiologische risico's succesvol uit te sluiten en beheeren.***
- ***Confirmatie dat het operationele proces volgens de parameters verloopt***
- ***Verificatie dat maatregelen binnen het routinematige proces verlopen.***
- ***Gebruik van microbiologische test methoden, welke laten zien hoe criteria bereikt worden.***
- ***Her-validatie minimaal elke 12 maanden.***

Review RABC systeem (op de volgende onderwerpen op reguliere basis)

- ***RABC documentatie met beleid en doelstellingen***
- ***Wanneer faciliteiten, opstelling, indeling, processen en activiteiten-veranderingen nodig zijn.***
- ***Wanneer veranderingen gevalideerd dienen te worden.***
- ***De actiemomenten die voortkomen uit het monitoringssysteem***
- ***Incidenten die worden waargenomen.***
- ***Klachten van klanten of andere marktinformatie m.b.t. microbiologische kwaliteit.***

Intern audit;

Management zal periodiek audits uitvoeren om te kijken hoe het RABC team functioneert.

7. Invoeren van een Documentatie systeem

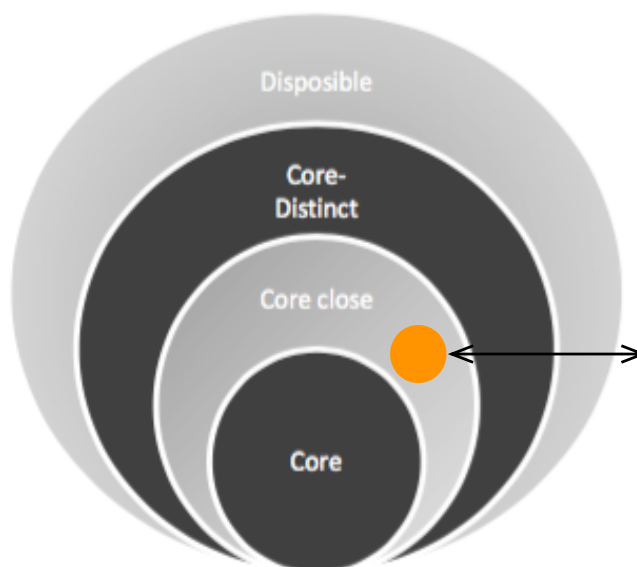
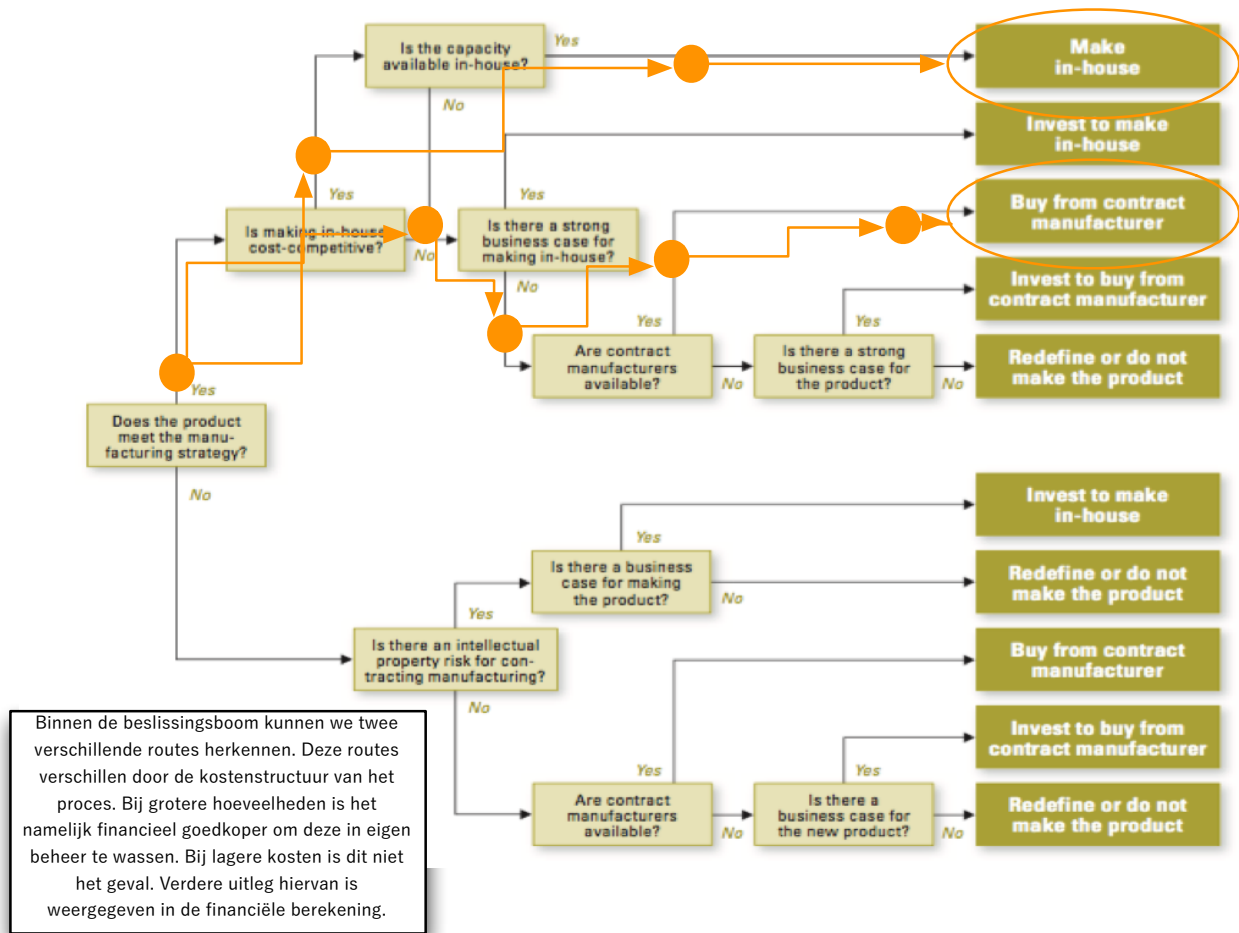
Effectieve documentatie is essentieel voor goede implementatie van een RABC systeem, deze bevat;

- Documentatie van randvoorwaarden
- Documentatie van implementatie van alle RABC principes
- Documentatie vanuit operatie voor randvoorwaarden, RABC plannen en systeem reviews.

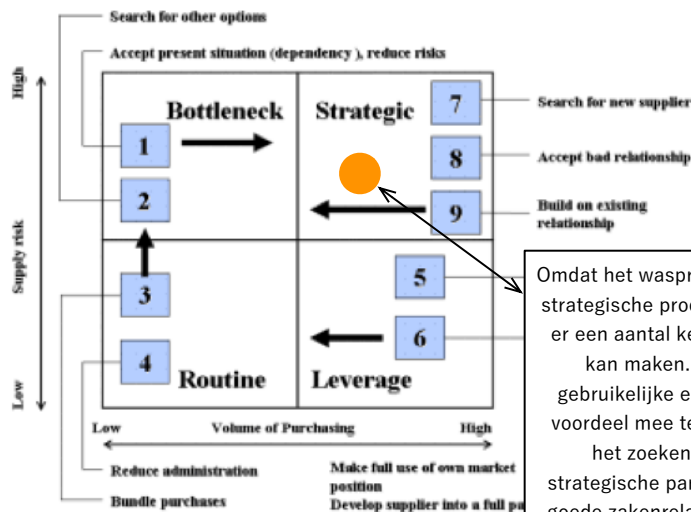
Verder bevat het systeem;

- ***Omvang en type wasserij***
- ***Complexiteit van de processen***
- ***Competenties van het personeel.***

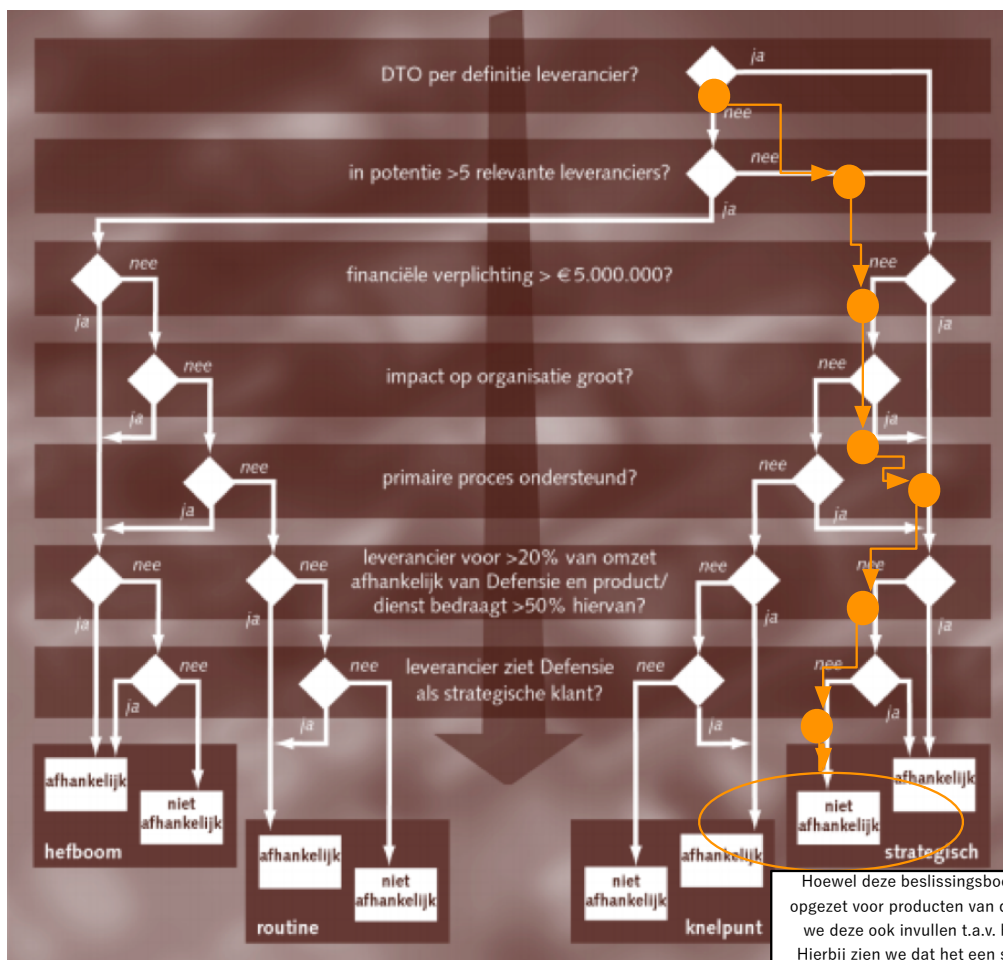
Bijlage VII; Dienstspecificatie



Het wasproces is sterk verbonden aan de activiteiten van HZ. Hiermee kan het proces gekwalificeerd worden als 'Core Close'. Hiermee wordt bedoeld dat de kwaliteit van het proces direct invloed heeft op de kwaliteit van de corebusiness



Omdat het wasproces binnen de strategische producten valt zijn er een aantal keuzes die men kan maken. De meest gebruikelijke en keuze waar voordeel mee te behalen is is het zoeken naar een strategische partner waar een goede zakenrelatie mee wordt opgebouwd.



Hoewel deze beslissingsboom in origine is opgezet voor producten van defensie, kunnen we deze ook invullen t.a.v. het wasproces. Hierbij zien we dat het een strategisch, niet afhankelijk, dienst betreft. Dit komt voort uit een kleine markt, een redelijke impact op de organisatie en een kleine afhankelijkheid voor de leverancier.

Bijlage VIII; Interviews

In deze bijlage worden alle uitwerking van de verschillende interviews binnen het onderzoek weergegeven. Deze interviews betreffen de 'rauwe' data voor de labeling en codering die is uitgewerkt in [Externe Bijlage; Codering Interviews](#). De data in deze bijlage dient hiermee tevens als verantwoording voor de onderdelen die in deze externe bijlage worden weergegeven.



Datum;	24 Maart
Tijd;	11:30 – 13:00 uur
Locatie;	LUMC
Naam;	Carola Put- de Vreugd
Functie;	Joint Venture Manager
Verantwoordelijk voor welke locaties;	LUMC

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Sinds 1 januari 2015 is het contract ingegaan.

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Van 1 januari 2015, 7 jaar. Hierna zijn er nog 7 optiejaren binnen de aanbesteding. Dit is een aparte constructie als Joint Venture.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Nee. Dit is het eerste contract voor Hago Zorg binnen het LUMC en we zijn direct begonnen met een uitbesteding van de was.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc.?)

De doeken, moppen en personeelskleding vallen binnen het contract. Deze worden allemaal bij CleanLease gewassen.

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorbereken worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

De opdrachtgever betaalt niet specifiek binnen het contract voor de wasserij. Deze zit meegenomen in de schoonmaakprijs.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

**Volume van de was is gemiddeld 324 kg per dag.
(dit is de berekening van doeken en moppen per dag)**

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (Besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hiertussen?)

Momenteel wordt de wasserij uitbesteed. Dit is voor alle producten bij dezelfde wasserij. Alleen de pads van de schrobmachines bevinden zich bij een andere wasserij.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Er wordt geen combinatie gehanteerd.

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

Volgens Bianca lopen de was-werkzaamheden hetzelfde als toen zij begon bij de schoonmaakdienst van GOM binnen het Erasmus MC. In de jaren dat zij voor HAGO Zorg werkt heeft zij geen veranderingen gezien.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Aanbesteding, prijs/geld, tijd om te beslissen, efficiëntie en wensen opdrachtgever. Dit zijn de belangrijkste factoren waarom is gekozen voor het uitbesteden.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

We houden daar eigenlijk niet specifiek rekening mee

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Er is wel onderzoek gedaan tijdens de aanbesteding, maar hierbij is alleen gekeken naar het individuele geval. De wasserijen zijn wel met elkaar vergeleken. Hierbij is vooral gekeken naar de volgende twee wasserijen; Cleanlease en SynergyHealth. Hiernaast is de afstudeerstage het moment om dit verder te onderzoeken.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?

(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Volgens Bianca lopen de was-werkzaamheden hetzelfde als toen zij begon bij de schoonmaakdienst van GOM binnen het Erasmus MC. In de jaren dat zij voor HAGO Zorg werkt heeft zij geen veranderingen gezien.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?

(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Volgens Bianca lopen de was-werkzaamheden hetzelfde als toen zij begon bij de schoonmaakdienst van GOM binnen het Erasmus MC. In de jaren dat zij voor HAGO Zorg werkt heeft zij geen veranderingen gezien.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Volgens Bianca lopen de was-werkzaamheden hetzelfde als toen zij begon bij de schoonmaakdienst van GOM binnen het Erasmus MC. In de jaren dat zij voor HAGO Zorg werkt heeft zij geen veranderingen gezien.

Datum;	11-02-2016
Tijd;	13:30 uur
Locatie;	Erasmus MC
Naam;	Bianca Bektas
Functie;	Objectleider
Verantwoordelijk voor welke locaties;	Erasmus MC (nieuwbouw en oudbouw)

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Datum van het contract is per 2013 en loopt door tot 2021 (Bianca is al langer op de locatie werkzaam dan dat HAGO Zorg hier actief is.)

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Tot 2021 is de contractduur.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Volgens Bianca lopen de was-werkzaamheden hetzelfde als toen zij begon bij de schoonmaakdienst van GOM binnen het Erasmus MC. In de jaren dat zij voor HAGO Zorg werkt heeft zij geen veranderingen gezien.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc.?)

Onderdelen die zelf gewassen worden binnen de locatie zijn de schoonmaakdoeken en moppen. Personeelskleding van HAGO wordt door de medewerkers mee naar huis genomen en zelf gewassen. Verder wordt de personeelskleding van ziekenhuispersoneel door het ziekenhuis geregeld en valt deze buiten het contract met HAGO.

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorberekend worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

Er worden voor wassen geen directe kosten doorberekend aan het ziekenhuis. Deze zitten verwerkt in het algemene contract.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

**Het volume kan als volgt worden weergegeven.
7 wassen p.Mach.p.d.* 3 Mach.* 12 KG = 252 KG per dag. (ongeveer)
Jaarlijks = 65.520 KG was per dag.**

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel worden deze onderdelen zelf gewassen.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Er wordt momenteel geen combinatie gehanteerd.

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

De beslissing is genomen op basis van de situatie welke men aantrof toen HAGO Zorg het contract won binnen het object.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Er is niet direct nagedacht over deze verschillende aspecten. Wel zijn de machines ingesteld samen met de hygiëne dienst van het ziekenhuis zodat aspecten als besmetting en het doden van bacteriën in acht zijn genomen.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Er wordt niet direct bijgedragen aan MVO met deze wijze. Door de was intern te organiseren is er geen vervoer nodig, welke uitstoot vermindert.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Niet direct

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?

(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Men heeft de aanname dat uitbesteden duurder is als het zelf doen. Hierom is er geen onderzoek naar gedaan. Hiernaast is men bang de flexibiliteit te verliezen bij uitbesteding. Verder is men wel blij als er geen last meer is van het inregelen van de was bij uitbesteding.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?

(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Hier is geen directe mening over. Als het goedkoper/ beter uitkomt kan dit een oplossing zijn.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Er zijn geen directe kengetallen beschikbaar

Datum;	10 Feb. 2016
Tijd;	10:00 – 11:00
Locatie;	Reinier de Graaf Ziekenhuis Delft
Naam;	Corina en Jaqueline
Functie;	Objectbeheerders
Verantwoordelijk voor welke locaties;	HAGA ziekenhuis Reinier de graaf Ziekenhuis

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Voor de gehele schoonmaak is Hago sinds 2013 verantwoordelijk binnen het Reinier de Graaf Ziekenhuis.

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Contract loopt door tot 2017

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Hiervoor waren geen was-afspraken aangezien dit het eerste gehele contract betreft

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc. ?)

Momenteel worden de eigen spullen gewassen. Deze zijn;
Verschillende doeken (3 kleuren)
Moppen
Eigen werkkleding

Onderdelen die niet binnen de verantwoording vallen binnen zowel het HAGO ziekenhuis en het Reinier de Graaf ziekenhuis is de kleding van de werknemers van het ziekenhuis (Excl. Werknemers Hago)

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorberekent worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

Opdrachtgever betaald binnen het contract niet specifiek voor de was aangezien dit enkel producten betreft die van toepassing zijn voor de schoonmaakwerkzaamheden (Doeken en moppen) en de kledij van de werknemers van HAGO Zorg. In de nabije toekomst (3 maanden) zal de kledij van de HAGO medewerkers mee worden gewassen met de kledij van de medewerkers van het ziekenhuis (Hiermee uitbesteed bij een externe wasserij). Hiervoor is momenteel geen concreet kostenplaatje bekend. Dit geldt wederom voor het HAGO ziekenhuis en het Reinier de graaf ziekenhuis. Voor de beide ziekenhuizen gaat het om een aantal tenues per dag;
43 Sets – Haga Ziekenhuis
70 Sets – Reinier de graaf Ziekenhuis

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

Het Reinier de Graaf ziekenhuis beschikt over 2 industriële wasmachines van elektrolux. Deze draaien momenteel van 07:00 's ochtends tot 01:00 uur 's nachts. Het volume is niet direct bekend omdat dit niet wordt gemeten.

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel wordt dit zelf gedaan in eigen wasmachines. Zoals weergegeven gaan alle tenues in de toekomst mee met externe was. Momenteel wordt een gedeelte van de werkkleding al mee gewassen binnen de externe van het Reinier de Graaf ziekenhuis. Dit wordt op dit moment nog niet doorbelast aan HAGO Zorg.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Geen combinatie

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

Binnen beide ziekenhuizen was deze wijze al van toepassing bij ingang van het nieuwe contract. Beide ziekenhuizen hebben deze wijze aangehouden. Dit is niet specifiek onderzocht binnen de organisatie.
Binnen beide locaties wordt gebruik gemaakt van in-besteding. Hierbij hanteert Hago binnen het Reinier de Graaf ziekenhuis een Lease constructie voor de wasmachines (a 390 p.mnd.)
Energie en waterkosten zijn binnen beide ziekenhuizen niet doorbelast aan HAGO Zorg.
HAGA ziekenhuis (Corina) geeft aan ongeveer 1 uur aan personeelskosten dagelijks kwijt te zijn aan de was van producten. Hiervoor worden vaak medewerkers ingezet die na ziekte of afwezigheid aan het her-integreren zijn (i.v.m. met zittend werk).

Hiernaast zijn beide ziekenhuizen binnen contract niet verplicht om gecertificeerd te wassen en hebben dus de mogelijkheid dit zelf te doen.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Aangehouden vanuit de voorgaande situatie.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Er wordt tijdens het was-proces niet direct rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid. Doordat de doeken en moppen standaard op 90 graden dienen te worden gewassen om bacteriën te doden kan hier niet van worden afgeweken.

De wasmachines die worden gebruikt zijn wel afgesteld met vaste werkprogramma's en zeep toevoer om zo effectief en efficiënt mogelijk te werken. Dit gebeurt volledig machinaal. Dit resulteert in een zo optimaal mogelijke wascyclus.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Binnen de locaties is geen onderzoek gedaan.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?
(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Beide objectleidsters staan open voor een andere mogelijkheid als dit geen extra werkzaamheden en tekorten van producten oplevert. Zij zien veel voordelen voor vooral de kleinere locaties.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?
(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Objectleidsters denken zeker dat een centralisatie van toepassing zou zijn. Niet eens direct over het centraliseren van de was, maar zeker over het centraliseren van kennis en kengetallen. Hierbij kunnen bv. 'best practices', afspraken met leveranciers (wasserettes/ wasmachines) of inzet van personeel worden gedeeld.

Mocht er mogelijk centralisatie van de was zijn, is het essentieel dat dit goed verloopt.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Kengetallen zijn momenteel voor beide ziekenhuizen niet aanwezig. Afsproken is dat hier later op wordt terug gekomen zodra een methode van opstellen kengetallen is gemaakt.

Overige kenmerkende onderwerpen;

Verplichte leverancier voor producten (doeken, moppen) is ALPHEIOS. Dit is een leverancier van schoonmaakproducten die valt onder Verbego. Hoewel HAGO Zorg korting krijgt bij afname is deze nog steeds redelijk prijzig. (denkend aan afschrijving doeken)

1 doek komt in aanschaf rond de 5 euro uit.

Binnen de schoonmaak verdwijnen binnen de ziekenhuizen regelmatig schoonmaakdoeken. Momenteel zijn aantallen niet in kaart gebracht. Van belang om mee te nemen in een mogelijke berekening.

Momenteel was Assist (onderdeel Verbego) binnen het Reinier de Graaf ook in de Wasmachines die geleased worden. Kleinere locaties (waar HAGO Zorg ook voor verantwoordelijk is) hebben meestal geen plaats voor een wasmachine of hiervoor is het volume te klein.

Datum;	12-01-2016
Tijd;	10:00
Locatie;	Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis
Naam;	Joël Beugel
Functie;	Objectleider
Verantwoordelijk voor welke locaties;	Antoni van Leeuwenhoek Ziekenhuis

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Hago Zorg is voor de afgelopen 10 jaar actief binnen het Antoni van Leeuwenhoek(AvL) Ziekenhuis. Joël Beugel is sinds 1 Januari werkzaam binnen het AvL.

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Het contract wordt tijdens de zomer herzien binnen het AvL.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Er zijn geen directe was-afspraken binnen het contract opgenomen. Deze vallen binnen het algemene contract van het ziekenhuis en Hago Zorg.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc. ?)

**De producten die gewassen worden binnen de locatie zijn;
Microvezeldoeken
Moppen
Met uitzondering is sommige gevallen wat bedrijfskleding
De rest van de bedrijfskleding wordt op dit moment door de werknemers zelf thuis gewassen. Al deze producten vallen binnen het standaard contract dat wordt gehanteerd.**

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorbereken worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

Momenteel betaalt de opdrachtgever niet los voor de wasserij diensten die Hago Zorg uitvoert binnen het ziekenhuis. Deze valt binnen het schoonmaakcontract

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

**Het volume bedraagt per dag ongeveer;
1200 Doeken
500 moppen
Momenteel worden deze gewassen door de Voorwerkers. Deze zijn hier dagelijks 1,5 uur mee bezig en in het weekend 0,5 uur.**

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel gebeurt de was van de spullen zelf binnen het ziekenhuis met de apparatuur die Hago zorg heeft staan.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Er wordt op dit moment geen combinatie van diensten gehanteerd

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

De beslissing is gekomen door de situatie die voorheen werd gehanteerd. Deze is in zijn geheel overgenomen.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Er waren geen directe doorslaggevende factoren die van toepassing waren op deze beslissing.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Er is geen directe wijze waarmee wordt bijgedragen aan MVO. Zelf doen scheelt wel vervoerskosten maar is waarschijnlijk minder zuinig als in een professionele wasserij.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Nee niet direct.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?
(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Voor de verschillende opties staan ze binnen het AvL open. Het dient wel voor toegevoegde waarde te zorgen voor de organisatie.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?
(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Centraal zou goed zijn, zolang dit, net als de vraag hierboven, waarde toevoegt. Vooral het ontzorgen zou een grote toegevoegde waarde zijn. Het moet dan wel kostenneutraal zijn. Ontzorgen zorgt tevens voor minder kwetsbaarheid.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Er zijn geen directe kengetallen aanwezig binnen het AvL.

Datum;	02-03-2016
Tijd;	10:00 uur – 11:00 uur
Locatie;	AMC Amsterdam
Naam;	Eric Agterberg
Functie;	Locatie Manager
Verantwoordelijk voor welke locaties;	AMC Amsterdam

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Maart 2015

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

3 beginjaren met 4 optiejaren

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Geen idee. Hago is net nieuw. Momenteel is de vraag van het ziekenhuis om met disposable producten te werken. Hier is vooral om gekozen om psychologische redenen (vanuit het ziekenhuis). Dat mensen zien en weten dat producten niet vaker worden gebruikt.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc. ?)

Alleen een aantal pads voor de schoonmaakmachines worden door een lokale wasserij (wasserij van Rooyen) gewassen. Dit betreft enkel 75 pads per week a 0,30 cent = 3750 euro op jaarbasis. De wasserij hanteert geen certificering

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorberekend worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

Deze betaalt een in de vastgestelde prijs een bepaald opslagpercentage voor de disposable producten. Naderhand is dit percentage te laag gebleken en het is nu zo dat er meer geld wordt uitgegeven aan disposables als in eerste instantie verwacht.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

Bijna niks, alleen de pads, zoals hierboven genoemd.

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel doet iemand dit voor ons.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Geen combinatie

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

Is zo ingeregeld vanuit de vraag van het AMC.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

De vraag vanuit AMC.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Er is niet berekend op welke wijze dit bijdraagt aan MVO. Persoonlijk weet ik niet of de doeken beter zijn voor het milieu of het wassen van producten.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Nee. Door de vraag is dit niet mogelijk geweest. Wel zou ik graag willen weten wat het prijsverschil is tussen het wassen en het gebruiken van disposables. Hiermee kan ik wellicht langs de opdrachtgever gaan om bv te vragen of we in algemene ruimtes gebruik kunnen aken van vaste producten waarmee kosten mogelijk gedrukt kunnen worden.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?
(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Ik voor alles, het AMC staat hier alleen heel schuchter tegenover. Deze willen vasthouden aan het principe van de wegwerpproducten.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?
(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Ik zou open staan voor een landelijk aanpak met betrekking tot centrale afspraken. Ik denk niet dat het oprichten van een nieuwe BV als wasserij werkt. Ik ben bang dat kosten hiervan veel te duur worden voor het wassen van producten. (Hierbij denkend aan schoonmaakproduct kosten bij de aanschaf van Alpheios).

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

De kengetallen zijn erg klein m.b.t. de was

Datum;	17-02-2016
Tijd;	10:00
Locatie;	Maasstad Ziekenhuis/ Abert Sweitzer Ziekenhuis
Naam;	Robert Brijder
Functie;	Rayonmanager
1Verantwoordelijk voor welke locaties;	Maasstad Ziekenhuis

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Hago Zorg is 35 jaar in het Maasstad ziekenhuis actief en al 10 jaar in het Albert Sweitzer Ziekenhuis

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Contractduur is nog 5 jaar.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Nee, niet bekend. De was is altijd op deze manier gegaan zover Robert weet.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc. ?)

Producten die binnen het contract vallen zijn;

Doekjes

Moppen

Personeelskleding (wordt door ziekenhuis gewassen)

Deze producten zitten alreeds binnen het contract en hiervoor worden geen kosten doorberekend aan het ziekenhuis maar zijn de kosten voor HZ.

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorberekent worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

Er worden door de opdrachtgever geen extra kosten betaald voor het wassen. Deze kosten zijn in de totaalprijs van het geheel berekend.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

Het volume van de was ligt op 35 KG per was a 6/7 wasjes per dag. Gemiddeld komt dat op doordeweekse dagen uit op 250 KG. In het weekend is het volume 100 KG per dag.

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (Besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel wordt er intern gewassen door de eigen dienst.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

De producten die er gewassen worden, worden allemaal intern gewassen. Hier is dus geen sprake van combinatie.

De kleding van de schoonmakers gaat wel mee met de ziekenhuiskleding. Hiervoor betaalt HZ de helft van de kosten.

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

De wijze van wassen was al zo ingeregeld toen ik werkzaam werd in het ziekenhuis. Omdat er geen andere aspecten waren en het goed ging hebben we dit op deze wijze gelaten

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Het is efficiënt en effectief voor zover het werkt. Hierom zijn we door gegaan op de wijze waarop we momenteel aan het werk zijn. Er is hierbuiten geenbewuste keuze op basis van verschillende aspecten gemaakt.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

De microvezel doeken zelf zijn al vrij MVO georiënteerd. Hiernaast zijn de doseersystemen die we hanteren ook Maatschappelijk verantwoord omdat deze zeer specifiek voor de juiste hoeveelheid was worden ingesteld.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Nee niet gedaan.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?

(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Staan vooral open voor het gebruik van disposable producten. Dat lijkt ideaal. Naar mijn idee is het geheel uitbesteden een erg grote MVO en logistieke uitdaging en waarschijnlijk erg duur vergeleken met wat er nu gebeurt. Hierbuiten komt er waarschijnlijk een grote voorraad tijdens uitbesteding en dat brengt tevens extra kosten met zich mee.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?

(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Centraliseren lijkt me helemaal erg lastig. Zeker als het gaat om het logistieke aspect en de wijze van MVO die gehanteerd dient te worden.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Zie boven.

Overige opmerkingen;

**Water en stroom wordt momenteel betaald door ziekenhuis dus dit scheelt kosten
Wasmiddel wordt door Hago betaald.
Er wordt gewerkt volgens de wasvoorschriften die Alpheios aangeeft bij de productspecificatie. De instellingen van de machines worden hier ook op gebaseerd (zeepgebruik + warmte)
De machines gaan wel regelmatig kapot of er moet onderhoud aan worden gepleegd. Dit zijn extra kosten die de machine met zich meebrengt.
Als er een centraal systeem komt zou ik graag willen weten hoe de logistiek verloopt en of de doeken dan gescheiden blijven tussen ziekenhuizen of dat er hierbij verloop tussen ziekenhuizen is.
Er is binnen het Reinier de Graaf een afvalstelsel wat energie opwerkt > genaamd PharmaFilter.**

Interview JCI – Robert Brijder.

Datum; 07-04-2016

Tijd; 12:00 – 12:15 uur

Doel; Te weten komen op welke wijze JCI wordt gehanteerd.

Dit telefonische interview is gehouden op basis van de gegevens die uit andere interviews zijn verkregen. Hierbij werd meerdere malen aangegeven dat JCI een trend is die al binnen een aantal ziekenhuizen is ingezet en die waarschijnlijk wel opvolging binnen andere ziekenhuizen zal krijgen. Naar aanleiding hiervan is gebeld met Robert Brijder. Binnen het Maasstad Ziekenhuis waar hij werkzaam is hebben ze dit alreeds ingevoerd. Om een duidelijk beeld te krijgen over wat JCI precies inhoudt voor Hago Zorg en hoe dit wordt gehanteerd is dit korte interview gehouden.

Wat is JCI?

JCI is een certificatie die erop gericht is processen en protocollen binnen het ziekenhuis vast te leggen en na te leveren. Op dit moment hebben wij de eerste controle van JCI gehad en zijn wij in de eerste fase van het certificeringsschema. Het certificeren is vooral geschreven voor veiligheid binnen het ziekenhuis. Dat is het belangrijkste aspect.

Wat betekent JCI voor jouw binnen de organisatie?

JCI houdt in dat alle protocollen voor verschillende onderdelen en taken binnen het ziekenhuis volledig worden vastgelegd. Dit gebeurt in ons geval door de medewerkers van het ziekenhuis. Naar mijn mening gaat dit vooral om de veiligheid met betrekking tot de basisonderwerpen. Hierbij zijn er protocollen geschreven over de volgende zaken;

Elke dag schone werkkleding

Geen producten op werk-kar die als steekwapen kunnen worden gebruikt

Bij verlaten werk- kar nooit onbeheerde gevaarlijke schoonmaakmiddelen op de karten laten staan

Hygiëneregels t.a.v. besmetting

Alles kasten dienen opgeruimd en dicht te zijn.

Dit zijn nog enkel een aantal regels uit het hoofd.

De protocollen dienen vooral voor validatie van de veiligheid. Het is hierbij dan ook belangrijk dat dit wordt opgevolgd.

In negen van de tien gevallen zijn dit ook dezelfde onderdelen die de protocollen en werkwijzen van HZ aangeven.

JCI doet een audit per drie jaar en elke drie jaar zal bij goedkeuring ook het keurmerk steeds strenger worden. Het AMC krijgt hierbij bijvoorbeeld al boetes als de Werkkasten niet goed op slot zijn of verkeerd zijn ingedeeld.

Met betrekking tot jouw onderzoek kan er in deze gevallen niet thuis worden gewassen, of er moet hier een thuis-was-protocol voor zijn. Dit is lastig/niet valideerbaar en wordt hierom zeker afgeraden. Dit is wellicht een onderdeel om mee te nemen bij een mogelijke adviseringsfase.

Hoe werk je met JCI?

Persoonlijk vind ik dat de JCI protocollen duidelijk en nodig zijn. Ik zie ze als standaard en vindt dat alle ziekenhuizen deze minimaal zouden moeten aanhouden. Op zich resulteert het op deze wijze nog niet in extra werk, maar wel in het anders kijken naar zaken. Ik zou als ik jou was eens bellen met Eric om te kijken hoe hij hier tegenaan kijkt op het moment dat het een niveau hoger komt.

Datum;	25-02-2016
Tijd;	10:30
Locatie;	FlevoZiekenhuis Almere
Naam;	Sophie Terburg
Functie;	Objectleidster + verantwoording interne dienst Flecoziekhuis
Verantwoordelijk voor welke locaties;	FelvoZiekenhuis Almere (gedeelte Hago + gedeelte Interne Dienst)

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Contract is sinds 2011. Dit contract is voor onbepaalde tijd. Sophie is werkzaam binnen het ziekenhuis sinds 2 jaar. Zij vervult binnen het ziekenhuis een dubbelrol waarbij zij voor de helft van haar functie verantwoordelijk is voor de aansturing van HAGO Zorg en de andere helft voor de interne dienst van het ziekenhuis

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Het contract is voor onbepaalde tijd.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

De was-afspraken zijn over het algemeen niet veranderd in de afgelopen tijd. Niet het gedeelte waarvoor Hago verantwoordelijk is. Wel is in de afgelopen maanden een Tender uitgeschreven voor de was van platgoed en personeelskleding. Deze is gewonnen door Clean Lease. Zij zijn nu verantwoordelijk voor
Platgoed
Bedrijfskleding; Witte lijn
Bedrijfskleding; OK lijn.
(hieronder vallen niet de schoonmaakdoeken die men gebruikt binnen HAGO en de personeelskleding van HAGO)

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc. ?)

Binnen het contract valt de was van de producten waar HAGO mee werkt. Dit betreft schoonmaaktextiel en de kleding van de medewerkers van HAGO. Deze worden allen door de werknemers zelf intern gewassen.

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorberekend worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

De opdrachtgever betaald niet specifiek voor het wassen van de producten. Deze zijn meegenomen in het algehele contract.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

Het volume ligt voor doeken binnen het ziekenhuis op ongeveer 1600 moppen en doeken samen. Welke uitkomt op ongeveer 80 KG was per dag. Dit betreft ongeveer ¾ voor de interne was en ¼ voor de producten van HAGO. Hier zijn personeelskledij niet in meegenomen. Dit betreft dagelijks ongeveer 20 tenues.

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel staan er 3 industriële wasmachines en 1 industriële droger binnen de wasruimte in het ziekenhuis. De droger is in het bezit van Hago, de wasmachines in bezit van het ziekenhuis. Voor beide diensten wordt gebruik gemaakt van de machines. Hiervoor wordt geen vergoeding of doorbelasting gedaan. Hiernaast betaald Hago niet voor het gebruik van water en stroom van de machines.
Momenteel is er 1 persoon aanwezig die normaliter verantwoordelijk is voor de was. Sophie gaf aan dat deze hier dagelijks ong. 4 uur mee bezig is)
Sophie gaf aan dat er met regelmaat monteurs kwamen om onderdelen aan de machines te maken. De kostenplaats hiervan is momenteel niet bekend.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Kledij wordt uitbesteed, maar wordt ook verrekend binnen het ziekenhuis en hier ligt ook de verantwoording. Doeken, moppen en kledij voor Hago wordt zelf gewassen

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

Deze wijze is overgenomen uit het laatste contract en niet meer herzien.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Geen doorslaggevende factoren, dit is eigenlijk uit gewoonte ontstaan. Er wordt vanuit gegaan dat dit binnen een professionele wasserij duurzamer gebeurt en efficiënter gaat.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Niet.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Alleen voor de kledij van intern personeel binnen het ziekenhuis is een nieuwe tender gedaan. Kledij voor Hago, doeken en moppen zijn hierbuiten gelaten en is geen andere informatie beschikbaar.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?
(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Er werd aangegeven voor alle mogelijkheden open te staan als het maar wel een bepaald soort winst zou opleveren.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?
(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Het zou fijn zijn als er van elkaar geleerd kon worden of dat er groepskorting kan worden bedongen bij een eventuele wasserij.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Volumes zijn redelijk kenbaar, maar niet exact. Later zal hierop worden terug gekomen.

Overige informatie;

Er dient niet ISO gecertificeerd gewassen te worden, wel wordt er Volgens de WIP richtlijnen gewerkt.

Datum;	30-03-2016
Tijd;	13:00-14:00 uur
Locatie;	Hago Kantoor Amsterdam
Naam;	Joost de Leeuw
Functie;	Noord-West Ziekenhuis MCA
Verantwoordelijk voor welke locaties;	MCA en Cheminie Ziekenhuis

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

Sinds 2009 is het contract actief binnen het MCA. Afgelopen jaar zijn het Cheminie Ziekenhuis en MCA een samenwerking aangegaan. Momenteel worden deze beiden door Hago Schoon gemaakt

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

Contract loopt tot het einde van dit jaar, er zijn momenteel besprekingen bezig met betrekking tot verlenging.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

Nee, deze zijn overgenomen vanuit het voorgaande contract.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc. ?)

Op locatie zelf worden de moppen en doeken (microvezel) beiden door de schoonmaakdienst zelf gewassen. Deze worden apart van elkaar gewassen. Kleding wordt door de medewerker zelf gewassen thuis.

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorberekend worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbesteed?)

De producten behoren tot het contract. Deze zitten bij de schoonmaakkprijs inberekend. Dit gebeurt binnen de contracten volgens mij altijd.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

Volume zal ik na moeten zoeken, hier heb ik op dit moment geen idee van wat dit exact is.

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (besteed u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel wordt dit in besteed. De andere was die is uitbesteed valt onder de verantwoording van het ziekenhuis zelf.

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

Er wordt geen combinatie gehanteerd.

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

Deze was al zo. Er is niet direct over de keuze nagedacht.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

Kosten zijn waarschijnlijk de doorslaggevende factor geweest. Hierbij is niet direct nagedacht over MVO en duurzaamheid. Zelf doen is wel het meest flexibel en vergt niet direct hoge investeringskosten (in vergelijking met uitbesteden.)

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Hier is niet direct over nagedacht. Wel is er een doseringssysteem voor de wasmiddelen in plaats.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Nee dat is verder niet gebeurt.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?

(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

Wij staan best open voor het uitbesteden van de was. Ik denk wel dat de investeringskosten hoog zijn in eerste instantie. Dit omdat er meer doeken dienen te worden aangeschaft omdat er meer roulatie is tussen doeken. Hierbij resulteert dit wel in het feit dat doeken minder vaak per week gewassen worden en dus een langere afschrijffperiode hebben.
Voordelen zie ik vooral op het gebied van risico indekking. Wel denk ik dat het geheel uitbesteden een stuk duurder is.

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?

(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Daar zie ik erg veel risico's. Vooral omdat de doeken van de verschillende ziekenhuizen hierdoor bij elkaar komen en dat er meer kans is van besmetting tussen ziekenhuizen.
Hiernaast denk ik dat dit een stuk duurder en een stuk vervuilender is voor het milieu t.a.v zelf wassen.

Momenteel is er wel 1 wasmachine binnen ons ziekenhuis welke gekoppeld staat aan een computer. Deze leest de resultaten van de wasmachine uit voor de was van de kleding van de OK. Wellicht dat dit een gedeelte van risico afdekt.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

(wordt nog over gemaild)

Datum;	30-03-2016
Tijd;	14:00-15:00 uur
Locatie;	Hago Kantoor Amsterdam
Naam;	Sjanie Meijers
Functie;	Rode kruis Ziekenhuis en Amstelland ziekenhuis
Verantwoordelijk voor welke locaties;	Rode kruis Ziekenhuis en Amstelland ziekenhuis

Sinds wanneer is HAGO ZORG verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen deze locatie? (wanneer was de start van het contract, en sinds wanneer bent u op de locatie werkzaam?)

**Hago zorg is verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen de volgende ziekenhuizen
Amstelland Ziekenhuis – sinds 2009 – ik ben hier sinds drie jaar actief
Rode kruis Ziekenhuis – sinds 2009 – ik ben hier sinds driekwart jaar actief**

Hoe lang is de contractduur nog voor de locatie? (tot wanneer loopt de aanbesteding of wordt het huidige contract herzien?)

De was gebeurd nu op locatie. Moppen en doeken, beide microvezel, worden apart van elkaar gewassen. De personeelskleding wordt thuis gewassen door de medewerkers zelf.

Zijn was-afspraken in verschillende contracten veranderd in de afgelopen jaren? (Zijn er wijzigingen geweest binnen de afgelopen contracten?)

De was afspraken zijn overgenomen uit het afgelopen contract. Hier heb ik (naar mijn weten) geen verandering in gezien.

Welke (was)producten vallen binnen het contract, en op welke wijze behandelt u deze? (Uitbesteden, zelf, gecertificeerd, etc.?)

Producten zijn de doeken, moppen en personeelskleding. Deze worden allen intern gewassen (behalve kleding) door de eigen dienst. Allen worden gewassen op 90 graden.

Wat betaalt de opdrachtgever binnen het contract voor het wassen van deze producten? (Wat zijn de kosten die doorbereken worden voor de individuele producten die u zelf wast of uitbested?)

De opdrachtgever betaald de totale prijs voor de schoonmaak, hier zijn de was-kosten in verwerkt. Kosten voor stroom en water neemt de opdrachtgever tot hun rekening.

Wat is het volume van de producten die u wast? (Wat is de jaarlijkse hoeveelheid die u wast?)

Volume moet ik nog even schuldig blijven. Dit kan wel uitgezocht worden.

Op welke wijze is de wasserij momenteel ingeregeld? (bested u momenteel uit, doet u het zelf, een combinatie hier tussen?)

Momenteel wordt alles zelf gedaan. De producten die worden uitbested worden door het ziekenhuis ingeregeld. (platgoed, personeelskleding ziekenhuispersoneel)

Mocht u een combinatie hanteren, wat is het volume dat u zelf wast en wat besteed u uit? En om welke producten gaat dit?

**Dit doen we niet.
We wassen nu alles in eigen machines. Dit met machines van Electrolux en schoonmaakmiddel van Alpheios.**

Hoe bent u tot de beslissing gekomen dit zo in te regelen? (was deze er al? Vanuit HAGO besloten? Zelf onderzocht?)

Deze wijze bestond al en hebben we als Hago Zorg overgenomen van de partij die in eerste instantie schoon maakte.

Wat waren de doorslaggevende factoren om de was op deze wijze in te regelen? (Efficiëntie/Effectiviteit/ Duurzaamheid/ MVO/Wensen opdrachtgever/Etc.)

De doorslaggevende factor was de wijze waarop het hiervoor was ingeregeld. Hiernaast zijn niet veel wijzigingen getroffen.

Op welke wijze draagt u bij aan MVO met deze wijze? (Heeft u tijdens deze wijze rekening gehouden met MVO of Duurzaamheid van het Was-proces?)

Over MVO en duurzaamheid is niet nagedacht tijdens het inregelen van het proces. Wel wordt er vaak gezorgd voor volle machines waardoor zeep niet onbenut is. Als machines niet vol zijn zit er te veel zeep in, het doseersysteem houdt geen rekening met het aantal KG dat in de machine gaat.

Heeft u ooit onderzoek gedaan naar een andere mogelijkheid van wassen? (Zo ja, wat was hiervan de uitkomst?)

Hebben we geen onderzoek naar gedaan.

Voor welke mogelijkheden staat u open t.a.v. het in- of uitbesteden van het wassen?
(En waar ziet u de voor- en nadelen?)

**We staan voor de mogelijkheden open.
Ik ben zelfs benieuwd of dit mogelijk is, aangezien ik wel hoop dat het financieel haalbaar is. Ik zie namelijk veel voordelen aan het uitbesteden.
Ik zou graag een richtlijn terug zien voor de personeelskleding. Deze kan zelf gewassen/ uitbesteed worden.
Momenteel is er geen controle op het wassen van de kleding. Dit geldt tevens ook voor het gebruik van hoofddoeken. Deze worden nu prive meegenomen en ook buiten gedragen.**

Hoe denkt u over een gecentraliseerd systeem t.a.v. de was?
(Hierbij denkend aan een regio of landelijk-gebonden was-dienst)

Ik denk dat dit erg duur is en financieel niet mogelijk. Hierbij denk ik ook dat kruisbesmetting een groot risico is tijdens de inregeling van deze constructie. Ik denk wel dat centralisatie van inkoop voordelen heeft.

Is het mogelijk dat u de verschillende (ken) getallen over uw was-dienst opstuurt (Prijzen/ Volume/ Manier wassen/ Gecontracteerde wasserij/ Etc.)

Die ga ik voor je opzoeken. Als daar een mail over gestuurd kan worden met welke informatie benodigd is, hoor ik dit graag.

Datum;	09.03.2016
Tijd;	13:45-15:00 uur
Locatie;	Kantoor Hago Zorg Capelle aan den IJssel
Naam;	Ingrid van Dongen
Functie;	Sales Manager Hago Zorg
Verantwoordelijk voor welke locaties;	Hago Zorg

Op welke wijze staat de wasserij van interne producten (Doeken/Moppen) normaal omschreven binnen de aanbesteding/contracten?

De was van producten wordt altijd beschreven zoals de klant het uitvraagt. Normaliter werken wij op basis van aanbestedingen en hier binnen is geen ruimte voor afwijking. In sommige gevallen kan dit nog wel eens met BvP gebeuren, maar deze komen (zeker bij grotere ziekenhuizen) zelden voor.

Welke plaats neemt het was-proces in tijdens verkoop van de gehele dienst? (bijzaak voor alle partijen/specifieke behoeftevraag?)

Meestal is het een bijzaak, maar staat het wel specifiek omschreven binnen de aanbesteding.

Hoe berekent u de prijs voor was door binnen de aanbesteding? Apart, onderdeel van ruimte, onderdeel van M2?)

Deze vraag zal je bij een controller neer moeten leggen. Dit verschilt per aanbesteding, maar we rekenen wel alles expliciet door.

Binnen het LUMC is de verplichting te wassen volgens WIP-richtlijnen. Zijn er naar uw weet nog meer organisaties die deze, of wellicht een andere eis hebben gesteld?

We reageren altijd op de vraag van de klant. Als de klant niet vraagt om specificaties, dan wordt hier niet direct rekening mee gehouden.

Veel meer organisaties stellen eisen aan duurzaamheid en MVO, wat ziet u hiervan terug in aanvragen?

We zien dat wel steeds meer terug komen. Wel is veiligheid nog steeds de belangrijkste topic binnen de branche. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan disposables, welke niet worden hergebruikt. Hier zien we meer vraag naar, dan naar specifiek MVO of duurzaamheidsbeleid.

Welke overige trends en ontwikkelingen ziet u op dit gebied?

**Vraag naar Disposables komt op
Vraag naar JCI kwaliteitslabel
Minder ruimte beschikbaar op locaties**

Welke onderdelen op het gebied van Duurzaamheid/MVO biedt u normaliter aan binnen aanbestedingen voor HAGO Zorg?

We hanteren de waarden die zijn opgesteld in de beleidsverklaring. Hiernaast bieden we enkel aan wat de klant vraagt. Als Hago Zorg zijn we altijd leidend aan de klantvraag. We zijn geen voorschrijvende partij. We adviseren wel, maar dit is meestal op langere termijn (na winnen aanbesteding)

Waar ziet u kansen of mogelijkheden op het gebied van het was-proces/wasserij? (vanuit Sales perspectief)

Kansen zijn er t.a.v. de trends. Bijvoorbeeld het goedkoper maken van disposable producten. Hiernaast acteren we hierin nog steeds leidend aan de uitvraag van de organisatie. We schrijven hier weinig in voor. Verder ligt de verantwoordelijkheid van inrichting bij de klant.

Heeft HAGO zorg een andere strategie als andere onderdelen van HAGO/VEBEGO?

Momenteel is deze niet verschillend. Wel wordt aan invulling hiervan gewerkt.

Overige onderwerpen;

**Wasproces wordt wel per aanbesteding onderzocht. Dit gebeurt in samenspraak met Alpheios.
Op kleine locaties gebeurt de was vaak thuis bij personeel.**

Kijk naar RABC/Certex kwalificatie

Als de prijs leidend is in een aanbesteding doet Hago Zorg niet mee.

Ziekenhuis is altijd verantwoordelijk voor de keuzes.

Ingrid Kornips kan je meer vertellen m.b.t. MVO en duurzaamheid.



Interview Gert Zoet – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsleliveld@gmail.com
06-17422608

Datum; 12-april-2016
Tijd; 10:00 – 11:00 uur
Locatie; Capelle a/d IJssel

Sinds wanneer bent u werkzaam in uw huidige functie?

Ik ben op mijn 19^{de} naar Den Haag verhuisd om bij de politie te gaan. Hier heb ik tien jaar gewerkt als politie en rechercheur. Op den duur was ik de bureaucratie zat en besloot ik dat het tijd was voor verandering. Toen zag ik een advertentie van Asito voor 'Baas in eigen object'. Hier ben ik in de gezondheidszorg terecht gekomen. Uiteindelijk was ik in '99 directeur van Asito Medical. We hadden hier 21 vestigingen en een omzet van 30-34 miljoen gulden.
Daarna ben ik overgestapt naar ISS. ISS is het enige schoonmaakbedrijf met aandeelhouders en het ging hier vooral om geld. Ik vond dit niet erg bij me passen en ben toen overgestapt naar Hago. In 2009 hebben we Hago Zorg opgericht. We zijn hiermee binnen 6 jaar van 52 miljoen naar 110 miljoen (zuid en Noord Holland) omzet gegaan. Uiteindelijk zijn de regio's Utrecht en zeeland en Brabant eigen onderdelen geworden en ben ik verantwoordelijk voor Zuid en Noord Holland.

Hoeveel ziekenhuizen vallen onder uw verantwoording?

Momenteel vallen alle gecontracteerde zorgobjecten binnen Zuid en Noord Holland onder de verantwoording. Hieronder vallen alle academische ziekenhuizen in de regio. Binnen Nederland maken we alleen niet schoon in het academisch ziekenhuis in Utrecht.

Hoe staat uw regio er momenteel voor?

We zijn in de afgelopen jaren erg gegroeid. Ziekenhuizen die nog niet zo lang tot onze verantwoording behoren zijn het AMC en LUMC. Qua ziekenhuisbranche zijn we op zich redelijk verzadigd in de Regio. Momenteel proberen we ook te kijken naar andere zorginstellingen zoals de Pernassia groep. Hier is nog groei mogelijk. Hiernaast kijken we naar diensten die aanverwant zijn. Zo zijn we bijvoorbeeld in het EMC ook gedeeltelijk verantwoordelijk voor de logistiek en beddenreiniging. In de toekomst willen we kijken welke onderdelen we aan ons assortiment van diensten kunnen toevoegen.

Welke strategie en visie heeft u voor de aankomende jaren?

We hanteren binnen HZ dezelfde insteek als binnen Vebego als het gaat om strategie en Visie. Wel zitten er een aantal onderdelen tussen waar wij de focus op leggen. Zo is V.I.P. erg belangrijk voor ons. Wij proberen binnen HZ van toegevoegde waarde te zijn voor de organisaties waar we werken. Hierbij is Samenwerken een belangrijk aspect. Ik zie momenteel de meeste problemen voortkomen binnen organisaties waarmee wij geen sterk samenwerkingsverband zijn aangegaan. De meest duidelijke samenwerkingsovereenkomsten hebben we in het EMC, AMC en LUMC. Waar deze nog wel verschillen qua intensiteit of werkwijze, houden deze samenwerkingen ons wel scherp en hebben we hier veel profijt van. Binnen kleinere ziekenhuizen zien we meer dat de klant op ons vertrouwd m.b.t. schoonmaak, wat ook wel weer risico's met zich meebrengt.

Waar ziet u de grootste 'bottlenecks' in de aankomende periode?

Ik merk dat richtlijnen steeds scherper worden en steeds beter worden aangehouden.

Hoe richt u het interne was-proces normaliter in binnen deze ziekenhuizen?

Momenteel licht dit heel erg aan het ziekenhuis en wat het ziekenhuis vraagt. Ik zou in de toekomst wel willen kijken naar een wijze waarop risico's worden afgedicht m.b.t. WIP richtlijnen.

Wat zijn de beweegredenen om het op deze wijze in te richten?

In de meeste gevallen gaan we mee in de vraag van het ziekenhuis. Naast deze vraag kijken we wat het beste uitkomt. Persoonlijk zou ik het liefst het geheel uitbesteden, maar dan wel met de randvoorwaarden dat het voldoet aan de wat en richtlijnen voor de komende jaren en dat het zorgt voor financieel gewin/ gelijkheid.

Welke manier van inrichting zou uw voorkeur hebben?

Uitbesteden van het geheel heeft mijn voorkeur. Dit moet dan wel het zelfde financiële plaatje hebben (of minimaal verschil). Ik vind dat je diensten die iemand anders beter kan doen (welke er gespecialiseerd in is) door iemand anders moet laten doen. Hoewel ik wel voordelen zie m.b.t. inbesteden (re-integratie personeel, minder grote initiële investering), zou ik het liefst willen uitbesteden als dit geen grote consequenties heeft.

Houdt u tijdens de inrichting hiervan rekening met duurzaamheid en MVO?

We proberen zeker rekening te houden met MVO en duurzaamheid. Hierbij heb ik een voorbeeld van de polo's die wij gebruiken. De polo's zijn speciaal ontworpen op MVO en duurzaamheid (100 % bio-katoen en goede werkvoorschriften, etc.). Doordat we binnen de zorg door de WIP op minimaal 60 graden wassen moeten we andere shirts ontwikkelen omdat die van katoen krimpen en kleuren vervagen en mengen. Hierbij hebben we nu shirts met Polyester. Hierbij is dus de WIP belangrijker als ons duurzame beleid.

Hierbij hebben we ook vanuit Vebego de regel dat men de hoofddoeken zelf mag meenemen en beslissen wat ze dragen. Binnen ziekenhuizen is nu de vraag gesteld hoe we dit willen waarborgen. Momenteel heeft iedereen zijn eigen hoofddoek. Bij het aanstellen van verplichte hoofddoeken zie ik een risico. Hierbij kan de kleur voor de medewerker een betekenis hebben en per geloof verschilt dit ook nog. Hierbij is het dus moeilijk om dit te verplichten. Momenteel geldt nog dat men het weet maar het nu nog accepteert. Het is wel zo dat ik verwacht dat dit in de toekomst strenger gaat worden en dat er wellicht een verplichting door de WIP aan kan komen. (zelfde kwestie met lange mouwen)

Welke risico's ziet u binnen het was-proces in Ziekenhuizen?

Ik zie vooral dat sommige onderdelen nog niet aansluiten op de WIP-richtlijnen zoals deze beschreven staan en dat we een aantal was-processen in plaats hebben waarmee we nog risico t.a.v. besmetting lopen. Hoewel dit er is zijn alle was processen afgesproken met de hygiëne diensten binnen de ziekenhuizen, dus we hebben hierbij de goedkeuring. Mocht er een ander proces beter zijn dan zou ik hier wel graag proactief in willen handelen en mogelijk willen veranderen om risico's beter te waarborgen. Hierbij dient het wel zo te zijn dat wanneer het veel duurder is (tienduizenden euro's) dat het een lastigere kwestie wordt. Dit omdat we de kosten ook niet altijd kunnen doorbereken aan de klant en dat we hierbij zelf overblijven met een hogere uitgave.

Welke risico's probeert u uit te sluiten doormiddel van de huidige inrichting van het was-proces?

We proberen nu vooral mee te gaan op de vraag vanuit ziekenhuizen. Deze geven op dit moment aan ons aan hoe ze dit willen inrichten. Apart is inderdaad wel dat ziekenhuizen binnen aanbestedingen voor was veel strengere eisen stellen dan aan onze was-processen. Ik denk dat dit in de aankomende tijd wel gaat overwaaien naar onze was. Momenteel zijn we in AvL bezig met het kijken naar uitbesteding. Dit scheelt wel 25 duizend euro per jaar. Momenteel zijn we aan het kijken wie dit gaat betalen.

Welke mogelijkheden ziet u om risico's te beheersen?

Ik denk dat waarborging erg belangrijk is. Hiervan kan een managementsysteem een uitvoering zijn. Hiernaast kan bijvoorbeeld een wasmachine waarbij schoon en vieze kan gescheiden zijn ook een oplossing zijn. Ik vind het vooral belangrijk dat er aan wetgeving voor de komende jaren voldoet (hiermee WIP richtlijnen ook)

Welke trends en ontwikkelingen ziet u als het meest belangrijkste binnen Hago Zorg?

Ik zie als belangrijkste trend de opkomst van de disposable producten. Ik denk ook dat we deze steeds meer gaan gebruiken om volledige hygiëne te waarborgen. Momenteel is dit nog een zeer dure operatie en is het wachten totdat er goedkopere alternatieven komen voor het gebruik van disposable (goedkoper producten/betere producten). Hiernaast zie ik de vraag vanuit de klant naar verbreding van de diensten steeds meer terug komen. Ik ben van mening dat we dit dienen te onderzoeken en hierop moeten inspelen. Hierbij is het ultieme doel om een gehele facilitaire dienst over te nemen.

Op het gebied van interne, externe en het thuis wassen van producten, hoe ziet u dit idealiter voor zich voor de volgende onderdelen;

- Moppen en doeken
- Kleding
- Hoofddoeken

Ik zie het liefst alles uitbesteed. Hierbij weet ik dat wanneer we dat doen alles gewaarborgd is en de de specialist het doet. Een onderdeel is hierbij wel het financiële plaatje en de mogelijkheid van doorberekening. Dit moeten we ook kunnen waarborgen. Ik zou hierbij wel willen weten welke opties er zijn, hoe we onderdelen kunnen waarborgen en op welke wijze WIP-richtlijnen en certificatie onderdelen aan ons vraagt. Idealiter zou ik ook zien dat kleding (en hoofddoeken wanneer Hago die verschaft) ook volgens een gestandaardiseerd was-proces verlopen.

Als u 100 punten kan toekennen op de volgende soorten impact, hoe zou u die dan verdelen?
(zie tabel)

Uitleg G. Zoet; In dit geheel vind ik de personele aanpak niet belangrijk. Voordelen als integratie van medewerkers naar ziekte is een gunstige bijkomende factor, maar niet leidend. Ik vind vooral de wisselwerking tussen risico impact en financiële impact erg belangrijk. Hierbij zou ik graag zoveel mogelijk risico's willen afdekken, maar hiernaast moet dit dan ook wel financieel verantwoord zijn. Hiertussen ligt vooral het spanningsveld. Verder vind ik strategische en organisatorische impact wel belangrijk, maar zie ik deze wel volgen op de keuze die je op risico en financieel gebied maakt.

Soort impact	Uitleg	Aantal punten
Personele impact	<i>Hoe sluit het was-proces aan bij de wensen en behoeftes van de werknemer en welke kennis en tijd is nodig om het scenario correct uit te voeren.</i>	0
Financiële impact	<i>Wat zijn de kosten van het interne of externe was-proces</i>	30
Risico impact	<i>Welke risico hangen samen met de verschillende scenario's en hoe groot is het belang om zoveel mogelijk risico's te vermijden en te beheren.</i>	45
Organisatorische impact	<i>Wat zijn binnen de scenario's de verschillen flexibiliteit, effectiviteit, aanrijtijden, aantal benodigde kilometers en de beschikbaarheid van producten.</i>	10
Strategische impact	<i>Hoe de verschillende scenario's aansluiten op de strategische waarden van de organisatie. Hierbij denkend aan risicomanagement, duurzaamheid, MVO, Klantvriendelijkheid.</i>	15

(De verschillende soorten impact hebben binnen verschillende scenario's een andere uitwerking. Door inzichtelijk te krijgen wat de verdeling is die bij de organisatie past kan bekeken worden welk scenario het best bij de organisatie zou aansluiten.)

(CWS >> Heeft was uitbesteed >> Gert heeft een mail gestuurd naar Rob Boekhoud (0620498478) om te kijken of er een mogelijk interview gehouden kan worden)

Datum;	16 Maart 2016
Tijd;	12:00- 13:00 uur
Locatie;	Den Bosch
Naam;	Ingrid Kornips
Functie;	Kwaliteitsmanager
Verantwoordelijk voor welke locaties;	Hago Zorg kwaliteit

Welke verantwoording/Taken heeft u binnen Hago (Zorg)?

Ingrid Kornips is momenteel verantwoordelijk voor de kwaliteit en kwaliteitskeurmerken binnen HAGO Zorg met het team waar ze mee werkt.
Dit is een staffunctie binnen Hago Zorg
Zij zijn verantwoordelijk voor het advies geven t.a.v. het beleid van Hago Zorg
Hiernaast de interne kwaliteit. Verder houdt de afdeling zich bezig met;
Vertaling van het beleid
Certificering
Beheersing en monitoring
Duurzaamheid en MVO binnen de kwaliteit

Wat heeft u momenteel gerealiseerd qua kwaliteit binnen Hago?

Momenteel ligt de focus vooral op de schoonmaak. Hierbij is de kwaliteit essentieel. Hiernaast zorgt men dat de wasserij binnen de ziekenhuizen volgens de WIP-richtlijnen van Zorgcentra verlopen. Zoals gezegd betreft het hier richtlijnen en is Hago zorg hier niet aan gebonden als men dit niet vraagt in de aanbesteding.

Welke certificeren hanteert u standaard binnen HAGO Zorg? (Generiek)

Voor de was worden de WIP-richtlijnen gehanteerd. Binnen ziekenhuizen is dit een lastig aspect omdat deze veelal eigen hygiëne diensten hebben die het proces zelf op willen zetten.

Van welk belang zijn de WIP-richtlijnen voor de organisatie?

Ze zijn belangrijk, maar het blijven richtlijnen. Hago Zorg hanteert eerder de vraag van het Ziekenhuis. Zodra er niks gevraagd wordt worden de WIP richtlijnen gehanteerd in samenspraak met de eigenschappen en voorschriften van het product zoals aangedragen door de leverancier.

Op welke wijze waarborgt u kwaliteit binnen de verschillende locaties?

De was-processen worden gewaarborgd door gebruik te maken van instellingen op de wasmachines binnen de ziekenhuizen. Hierbij wordt geen externe logboeken bijgehouden. We lopen binnen de locaties een groot aantal audits, hierbij worden doeken en opslag wel gecontroleerd, maar het was-proces niet direct als specifiek onderdeel.

Op welke wijze werkt Hago Zorg aan MVO?

MVO is erg belangrijk binnen Hago Zorg. We hanteren het MVO principe binnen de verschillende afdelingen zoals Inkoop, opleidingen , personeel. MVO heeft als belangrijk deelonderwerp Duurzaamheid. Hiernaast is ons beleid voor personeel ook zeer MVO. Hierbij hebben we bijvoorbeeld een programma waarbij we ongeschoolde jongeren opleiden en aan een baan helpen.

Op welke wijze werkt Hago Zorg aan duurzaamheid?

Duurzaamheid wordt binnen Hago Zorg nagestreefd in samenspraak met de klant. Hierbij wordt gekeken wat de waarden van het gecontracteerd object zijn en Hago Zorg handelt hiernaar. Hierbuiten worden natuurlijk nog meer interne aspecten gerealiseerd, maar binnen de objecten is 'het huis leidend'.

Aspecten die we hanteren binnen het was-proces zijn;
Zo min mogelijk gebruik van schoonmaakmiddel
Realiseren van een zo standaard mogelijk en controleerbaar proces

Hiernaast is infectiepreventie van groot belang.

Welke kwaliteitskeurmerken hanteert u binnen de Locaties?

De WIP-richtlijnen worden gehanteerd binnen de locaties.
Richtlijnen/ keurmerken we ons verder aan conformeren zijn;
IGZ-richtlijnen
PSO
OSB
Code verantwoordelijk marktgedrag

Welke eisen zijn er t.a.v. de wasserij en het wassen van interne was binnen Hago Zorg

De WIP-richtlijnen worden momenteel als standaard gehanteerd. Hiernaast gebruiken we ook de richtlijnen van de leverancier t.a.v. producten. Dit is ons geval Alpheios.
Hiernaast hanteren we geen directe richtlijnen of een handboek voor de wasserij.

Hoe ontwikkelt het JCI zich?

JCI ontwikkelt zich de laatste jaren steeds verder. De ziekenhuizen waar wij dit hanteren zijn;
AMC
Maasstad

Binnen de JCI worden processen die er zijn voor de patiënt gestandaardiseerd en uitgeschreven. Wij zien steeds meer dat ziekenhuizen dit toe gaan passen en persoonlijk denk ik dat dit in de toekomst een belangrijk onderwerp wordt.

Wat zijn kwalitatief de voordelen van disposable en wegen deze op tegen de kosten die hiervoor gemaakt worden?

Kwalitatief is disposable hygiënischer omdat je het maar voor 1 ruimte of oppervlak per keer gebruikt. Naar mijn idee is het wel veel milieu vervuilender en resulteert het in veel meer CO2 uitstoot. Dit weet ik alleen niet zeker omdat hier de data van ontbreekt. Het doel blijft hierbij nog wel het schoonmaken van de ruimtes.

Verder besproken;

Loopbaan Ingrid Kornips;

Niet begonnen in de schoonmaak. Begonnen als objectleiding binnen Fokker. Dit deeltijd gedaan. Hierna gewerkt bij Shell Chemie in Moerdijk. Na de operatie gekozen voor kwaliteit, specifiek op Arbo regelingen. Hierna doorgegaan als kwaliteitsmanager bij Hago Zorg.

Het behalen van ISO of NEN normering is een vrij kostbaar proces voor de organisatie. De certificering kost zelf al veel geld. Ongeveer zeven tot tien duizend euro per jaar. Dit komt door de externe audits. Hiernaast zijn nog niet de projectkosten voor het opstarten van een certificering in meegenomen. Deze kunnen ook oplopen tot tien duizend euro per jaar.. Hiernaast zijn er voor verschillende certificeringen ook verschillende managementsystemen nodig. Deze dienen onderhouden en ingevuld te worden en dit dient te gebeuren door deskundigen. Al deze onderdelen zijn nog niet in de prijs meegenomen waardoor de certificatie procedure zeer prijzig kan worden.

Op het moment dat je een eigen wasserij zou willen opzetten zal men een aantal van deze certificeringen moeten halen. Waaronder een milieucertificaat, certificaat voor verwerking afvalwater, etc.
Momenteel wordt Hago Zorg hierin vaak meegenomen in de certificering van het object waarin men werkzaam is. (Bijvoorbeeld t.a.v. afvalwater)

Persoonlijk zie ik het meest in een samenwerkingsverband tussen Hago Zorg en een partner. Hierbij dient wel gekeken te worden naar de opbrengsten hiervan en de mogelijkheden. Ik zie hier mogelijkheden omdat we een groot aantal ziekenhuizen gecontracteerd hebben. Hiermee kan dan wellicht worden voldaan aan de NEN 14065.

NEN normeringen zullen altijd dienen te worden onderzocht door een extern bureau of een expert die hier specifieke kennis van heeft. NEN normeringen en ISO certificatie dient altijd correct uitgepluisd te worden.



Leids Universitair
Medisch Centrum

Interview Wasserij de Waslijn – Bo Carstens – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsleliveld@gmail.com
06-17422608

Hoeveel personen werken er binnen de organisatie?

Momenteel zijn er rond de 25 personen in dienst, hiervan zijn er dagelijks ongeveer 10 tot 15 werkzaam.

Voor wat voor bedrijven regelt u de was?

Wij leveren vooral was aan tuinders, Sterrenhotels en restaurants. Wij doen geen zaken met ziekenhuizen omdat de eisen hiervoor te hoog zijn en wij hiervoor geen certificering in bezit hebben. Dit is tevens een bewuste keuze. Wij zijn een kleine wasserij die niet mee kan concurreren met de grote jongens zoals Cleanlease en SynergyHealth. Hiervoor hebben wij ons gespecialiseerd op was voor kleinere en lokale organisaties.

Wanneer leveren jullie?

Dagelijks en naar wens van de opdrachtgever

Wat is de hoeveelheid was per dag?

Hoeveelheid is tussen de 13.000 kg en 16.000 kg per week. Hiermee is wel het maximum van onze capaciteit bereikt.

Welke diensten leveren jullie?

Wij doen vooral was van platgoed voor restaurants en hotels. Hierbij is de wijze van aanlevering erg belangrijk voor hen. Lakens en servetten dienen zeer strak en netjes te zijn voor deze klanten. Hiernaast wassen wij veel personeelskleding voor de Tuinderij branche. Hier dient steeds aan strengere eisen te worden voldaan, hierdoor dienen deze de kleding professioneel te wassen.

Aan welke Richtlijnen en normeringen voldoen jullie?

**HACCP is onze belangrijkste richtlijn. Hiernaast is er vanuit het hotelwezen veel vraag naar wassen en werken volgens het 'Green Key' principe.
Wij vragen ons ook af op welke wijze de certificering van toegevoegde waarde is. Wij zouden het dan enkel halen om nieuwe klantrelaties te kunnen aangaan.
Hiernaast vergt de certificering heel erg veel tijd en geld en willen wij dat op dit moment niet investeren.**

Op welke wijze sluiten jullie risico's en besmetting uit?

Door de wasprogramma's goed in te stellen sluiten we deze uit. Hierbij staan de machines gekoppeld aan een computer welke direct alarmering geeft wanneer er een onderdeel binnen het proces niet correct verloopt. Dit is voor ons een onmisbaar aspect van het was-proces. Hiernaast hebben we binnen het bedrijf een routing ingebouwd waar schone en vieze was niet met elkaar in aanraking kan komen.

Hoe meten jullie kwaliteit?

Wij hebben iemand opgeleid die kweekjes kan nemen met betrekking tot bacterievorming. Verder hebben we veel externe onderzoeken. Deze zijn tevens nodig om bijvoorbeeld aan het 'green key' certificaat te voldoen. Wij houden ons hierbij ook volledig aan deze onderdelen. Wij zien te vaak dat sommige processen binnen organisaties enkel terugkomen voor de keuring en hierna niet worden bijgehouden.

Hoe verloopt het proces?

Wij halen was op bij klant. Deze komt via de ene kant van het bedrijf binnen, wordt behandeld en gaat via de andere kant de deur weer uit.

Wat is de doorlooptijd van dit proces?

Meestal is dit dagelijks en wordt het de volgende dag weer uitgeleverd. Dit ligt wel aan de wensen die de klant heeft.

Hoe houden jullie rekening met MVO en duurzaamheid?

We krijgen steeds meer vraag om onderdelen duurzaam te behandelen en duurzaam aan te leveren voor de klant. De vraag komt vooral uit het hotelwezen. Hierbij houden wij rekening met;

Speciaal wasmiddel

Wassen op lage temperaturen

Hergebruik van karren en plastic in de organisatie

Cursussen t.a.v. duurzaam rijden (Het nieuwe Rijden)

Gebruik van herbruikbare textiel-zakken voor de was.

Interview Synergy Health - Nicole de Kort – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsliveld@gmail.com
06-17422608

Hoeveel personen werken er binnen de organisatie?

Een exact aantal heb ik hier niet van. We zijn een zeer grote organisatie met verschillende organisatieonderdelen. Als ik over ons onderdeel heb (wassen van textiel) regelen we voor meer dan duizend locaties de was,

Voor wat voor bedrijven regelt u de was?

We richten ons vooral op de gezondheidszorg. Verder hebben we nog wat klanten in het hotelwezen en restaurants.

Wat is de hoeveelheid was per dag?

Daar heb ik geen idee van. Erg veel. Onze klantengroep verschilt van grote ziekenhuizen zoals het EMC tot aan kleinschalige verzorgingstehuizen en GGZ afdelingen.

Welke diensten leveren jullie allemaal?

Wij focussen ons vooral op het aanbieden van was van platgoed en ziekenhuisgoed, de tweede dienst is de was van persoonlijke kleding binnen bijvoorbeeld verzorgingstehuizen. Hiernaast richten we ook enkele keren wasserijen in op locatie en onderhouden deze. (was en logistiek. Hierbij kan je bijvoorbeeld denken aan een wasserij in een verzorgingstehuis welke voor een aantal locaties wast.

Aan welke Richtlijnen en normeringen voldoen jullie?

De belangrijkste normering is de Certex. Deze wordt door de FTN samengesteld en hier zijn jaarlijks een aantal vergaderingen over. Tijdens deze vergaderingen kijken we gezamenlijk welke veranderingen nodig zijn en hoe we dit als branche gaan doen.

Hoe hebben jullie het RABC team ingericht?

Zoals staat beschreven in het Certex handboek.
We volgen deze zo zorgvuldig mogelijk op. Wij als wasserijen stellen gezamenlijk de Certex handleiding op t.a.v. de reglementen. Dit doen we op basis van de richtlijnen en normeringen. Hier hangen we dan gezamenlijk als branche een aantal KPI's aan vast. Hierin is ook beschreven hoe het RABC team is ingericht.

Op welke wijze sluiten jullie risico's en besmetting uit?

We gebruiken hiervoor de Certex normering. Deze is hierin leidend. Volgens ons zitten de grootste risico's bij het werk waar mensen aan te pas komen. De machines zijn volledig gestandaardiseerd, maar mensenwerk blijft nog steeds besmettingsgevaarlijk. Hierbij vinden we dus Hygiëneregels zeer belangrijk en controleren we hier sterk op. Tevens is logistiek ook een kritiek punt waar we sterk op letten.

Hoe meten jullie kwaliteit? (monsters nemen/ visueel/ steekproef)

Deze meten we volgens het Certex handboek.
Hierin staat beschreven dat we per wasserij 12 keer per jaar monsters nemen. Deze nemen we over het wasgoed maar ook over de harde oppervlakten in de wasserij.

Hoe verloopt het gehele was-proces?

Wij halen de was op en deze gaat in onze machines. Dit gebeurt volautomatisch en hier komen geen handen aan te pas. Hierna wordt het door medewerkers gevouwen en klaar voor gebruik gemaakt. Hierbij komen alle onderdelen die we wassen in een poule terecht. We hebben een leaseconstructie met de ziekenhuizen. Deze betalen een was+huur-prijs aan ons. Hierbij verzamelen we alle was uit ziekenhuizen, wassen dit, en verdelen het geheel weer over de ziekenhuizen op basis van de contracten die we hebben.

Wat is de doorlooptijd van dit proces?

Dit verschilt. Maar aangezien de ziekenhuizen niet dezelfde was terug krijgen maar één laken voor één laken, kunnen ze deze direct krijgen.

Hoe houden jullie rekening met MVO en duurzaamheid?

Milieu en MVO worden steeds belangrijker voor de klant. We zien steeds vaker de vraag terugkomen in aanbestedingen van de klant. We proberen zo goed mogelijk te wassen t.a.v. MVO en milieu, maar wel altijd vanuit de WIP-richtlijnen.

Welke trends en ontwikkelingen zien jullie in de branche?

Een veel sterkere vraag vanuit de consumenten. Deze weten steeds beter waar ze mee bezig zijn en vragen ons ook steeds meer. Dit op het gebied van kwaliteitsmetingen, duurzaamheid, milieu en MVO. We moeten hierbij dus aan steeds meer eisen voldoen. Hiernaast zien we ook steeds meer JCI opkomen. Hiernaast zijn BRC, Tesco en IFS ook opkomende trends binnen de zorgsector.

Waar zit binnen het proces de grootste uitdaging?

**De grootste uitdaging zit in het handhaven van de hygiëne. Dit vooral op het gebied van personeel en transport. Hierbuiten is het ook lastig dat we soms merken dat we alles binnen de wasserij goed doen maar dat er nog besmettingsgevaar is in het ziekenhuis.
Ook de inlevering van besmet wasgoed dient ook goed bij te worden gehouden door zowel ons als het ziekenhuis. Hiermee dienen we voorzichtig om te gaan.**



Leids Universitair
Medisch Centrum

Interview Cleanlease – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlsleliveld@gmail.com

06-17422608

Hoeveel personen werken er binnen de organisatie?

Er werken meer dan 1500 medewerkers bij Cleanlease. Er is een omzet van 150 miljoen per jaar en er wordt per jaar 106 miljoen KG wasgoed gewassen binnen onze organisatie. We zijn actief in 4 landen voor ongeveer 700 klanten. We gebruiken binnen deze 4 landen 111 vrachtwagens. (welke in eigen beheer zijn)

Voor wat voor bedrijven regelt u de was?

We doen vooral de was voor de zorgsector, althans, dat is onze grootste doelgroep. We regelen hiernaast ook een groot gedeelte persoonsgebonden was en was voor de industrie en de Horeca. Locaties zijn bij ons per segment ingedeeld zodat we de fabrieken zo efficiënt mogelijk kunnen indelen voor de speciale soort was. Zo heeft bijvoorbeeld persoon was een heel andere behandeling nodig dan het platgoed van ziekenhuizen.

Wat is de hoeveelheid was per dag?

We doen op jaarbasis 106 miljoen KG. Dit is verdeeld over 18 locaties. Dit komt gemiddeld op 16.000kg per dag per locatie uit. Hierbij verschilt dit wel per locatie. Locaties die persoonswas wassen, doen over het algemeen een stuk minder afzet als de locaties voor bijvoorbeeld platgoed.

Welke diensten leveren jullie allemaal?

Wij leveren het volledige was-proces aan voor persoons-was en industrie-was voor verschillende sectoren. Hiernaast proberen we steeds meer zijdiensten te ontwikkelen voor de klanten. Hieronder valt de inrichten van processen, schoonmaak van knuffels, reiniging van extreem besmette materialen, etc. We zijn constant op zoek naar verbetering van onze producten en hoe we de klant kunnen ondersteunen. Onze kernwaarden binnen de organisatie zijn dan ook Innovatie, transparantie en duurzaamheid.

Aan welke Richtlijnen en normeringen voldoen jullie?

Wij voldoen aan de NEN normering voor wasserijen, Certex normering en WIP richtlijnen. Hiernaast voldoen we aan de ISO 1400 voor milieubelasting.

Hoe hebben jullie het RABC team ingericht?

Het RABC team hebben we volledig ingericht zoals de CERTEX normering dit vraagt van ons.

Op welke wijze sluiten jullie risico's en besmetting uit?

Doormiddel van bijvoorbeeld een RABC team, certex normering en ISO certificering kunnen we zoveel mogelijk risico's uitsluiten. Hiernaast monitoren wij het gehele proces constant in de wasserij. Wij weten precies van alle producten waar ze geweest zijn, wat temperaturen waren, hoe lang alles heeft geduurt en wat de overige tijden en temperaturen waren.

Hoe meten jullie kwaliteit? (monsters nemen/ visueel/ steekproef)

We meten kwaliteit maandelijks. Dit doen we wisselend intern en extern.

Hoe verloopt het gehele was-proces?

Het gehele was-proces verloopt volledig automatisch en gemonitord. We hebben hier in elke wasserij een volledige machinelijn die geheel gecontroleerd dit was-proces uitvoert.

Wat is de doorlooptijd van dit proces?

Dat verschilt per was. Maar ongeveer een uur. De microvezelproducten kunnen niet mee met het was-proces omdat wij hebben waargenomen dat deze hierbij niet goed schoon worden. Hiervoor wassen we microvezel in normale wasmachines van 90 KG volgens een standaard programma. Dit verschilt dus niet veel met de wijze waarop dit in ziekenhuizen zelf wordt ingericht.

Hoe houden jullie rekening met MVO en duurzaamheid?

We proberen voor MVO en duurzaamheid vooral samenwerkingsverbanden aan te gaan met onze klanten. Hierbij proberen we samen naar initiatieven en oplossingen te zoeken. Dit kan verschillen van bijvoorbeeld het gebruik van duurzame producten of het alleen rijden met volle vrachtwagens. Zelf ondernemen we een groot aantal duurzame maatregelen binnen onze locaties. Hiermee voldoen we ook aan de ISO 1400. Verder hebben we een hoop initiatieven voor medewerkers, waaronder een MBO opleidingstraject in Lean management. We recyclen alle producten die we afschrijven. We reinigen water en gebruiken zo min mogelijk chemicaliën.

Welke trends en ontwikkelingen zien jullie in de branche?

Er komt steeds meer focus op de onderwerpen die naast het was-proces erbij komen. Hier zijn de vele certificaten een voorbeeld van. Deze worden door steeds meer organisaties gevraagd. Hierop komt dus ook binnen onze organisatie steeds meer de focus. Verder is het een trend dat we waarnemen dat we momenteel in een zeer prijs-georiënteerde tijd zitten waarin we zo effectief en efficiënt mogelijk moeten werken om goed te presteren. Hierbij is voor ons Lean Management een zeer belangrijke tool.

Waar zit binnen het proces de grootste uitdaging?

Binnen het proces zit momenteel de grootste uitdaging in de snelheid en doorlooptijd van de was. Hiermee de efficiëntie. Door de prijsdruk dient die volledig gestroomlijnd te zijn. Hiernaast is controle en borging zeer belangrijk.



IKAZIA Ziekenhuis

T 010 297 56 08

M.X. (Martijn) van den Brom
Hoofd Logistiek

Ikazia Ziekenhuis Rotterdam

Montessoriweg 1

3083 AN Rotterdam

T 010 297 56 08

E m.vanden.brom@ikazia.nl

I www.ikazia.nl

Hoe loopt het was-proces momenteel binnen uw organisatie?

Extern gewassen > CleanLease > Platgoed wat op afdelingen gebruikt wordt > Wordt gehuurd en in de wasserij gewassen > gordijnen

Alle kleding is eigendom > > Ook in Clean Lease

**LCT <>Mochten we die ook hebben >> graag in contact.
KUA > merk en contactpersoon doormailen.**

**Kleine aantallen die niet naar wasserij meegaat.
In huis tuin en keuken wasmachine
Onrustbanden > patiënten kleding > overgordijnen > Rompertjes > Katoenen luiers.**

Welke producten wast u?

**Al het platgoed wordt gewassen door een externe organisatie.
Gewone gordijnen ook.
Overgordijnen worden zelf gewassen
Kleine producten (zie boven) worden gewassen door de linnenkamer
Schoonmaakmaterialen worden door de schoonmaakdienst gewassen.**

Wat is de hoeveelheid producten die u wast?

Alle producten binnen het ziekenhuis. Exacte aantallen ontbreken p dit moment (omdat persoon in kwestie deze niet inzichtelijk heeft)

Gebruikt u binnen de schoonmaak microvezel producten (werkdooeken en moppen) of disposable producten?

**Microvezeldoeken zelf wassen > aparte wasmachine > doet afdeling schoonmaak zelf.
Gaat niet mee met wasserij vanwege aantal tekort (niet genoeg doeken aanwezig om omloop te creëren) en vochtigheid.
Geen disposable producten voor de schoonmaak
Wel voor de OK, maar dit zijn producten voor het ziekenhuispersoneel.**

Welke wasserij gebruikt u momenteel? (als van toepassing)

**Cleanlease
(bij de nieuwe aanbesteding is er ingeschreven door Rentex, CleanLease en SynergyHEalth)**

Is er binnen het Ikazia ook een interne wasserij aanwezig, en voor welke producten gebruikt u deze?

**Linnenkamer beschikt over kleine (huis) wasmachine en droger. Hier wassen zij producten op aanvraag van de afdelingen welke niet meekunnen naar de wasserij.
De Schoonmaakafdeling beschikt over een grote (industriële) wasmachine welke is bedoeld voor het wassen van schoonmaakproducten.(doeken en moppen)**

Wat zijn de normeringen en richtlijnen van het was-proces en wasserij binnen jullie organisatie? (NEN, ISO, Certex, WIP-richtlijnen)

De normering die zijn aangegeven in de aanbesteding zijn;
NEN 14065 > RABC normering
ISO 9001 – C1
Voldoen aan de WIP richtlijn
Doelstelling MVO nemen we ook mee in PvE.

Heeft u specifiek een make-or buy beslissing gemaakt t.a.v. de wasserij / was-proces?

Niet heel formeel. Gedachte gespeelt om een eigen wasserij op te zetten met een aantal lokale ziekenhuizen in de omgeving.
Reden! Grote kostenpost <> het wascontract.
(was-contract behoort tot de grootste binnen het ziekenhuis)

Dit idee is niet geheel doorberekend omdat men niet dacht dat zij voldoende Know-How in huis hebben om dit plan te laten slagen. Hierbuiten werd in eerste instantie niet gedacht aan de vele milieucertificaten die moesten worden behaald.

Wat zijn de criteria voor contractering van een wasserij?

Certificering (knock-out onderdelen)
MVO (geen knock-out)
Kwaliteit <> Prijs wordt hierna vergeleken
EMVI wordt toegepast om wasserij te selecteren.

Rentex << heeft ook ingeschreven.
Paar wasserijen <>
M.V.O.
Top 3 doelstellingen.

Hoe wegen jullie deze criteria t.a.v. het geheel?

(bv. 10% duurzaamheid, 30% kwaliteit en 60% prijs)

Geen afwegingen. De knock-out criteria zorgen voor uitsluiting van bepaalde wasserijen. Hiernaast wordt als eerste kwaliteit voorop gesteld en hierna pas de prijzen vergeleken. We hebben geen eenduidige criteria opgesteld voor de weging hiervan.

Op welke trends speelt u in m.b.t. tot het aanbesteden van de wasserij?

Gebruik van disposables
OK worden disposables gebruikt. Dekens en jassen.

Berg afval extra.
Afvalstroom doet toenemen
Logistiek een ramp
Voorraad houden bij wasserij <> disposable wordt geleverd door wasserij.



Zorg op z'n zorgzaamst



Interview Ingrid Cauwels – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsleliveld@gmail.com

06-17422608

Sinds wanneer bent u werkzaam bij de Zellingen?

Ik ben net drie jaar werkzaam bij de Zellingen

Wat zijn uw werkzaamheden binnen de organisatie?

Ik ben projectmedewerker binnen de organisatie. In eerste instantie was ik dit alleen voor de Facilitaire dienst, nu is dit ook voor andere onderdelen van de Zellingen. Het eerste project wat ik heb gedraaid ging over de was, het proces en de kosten. In eerste instantie werd dit op basis van abonnementskosten gedaan. Nu hebben we het omgezet in waskosten per KG.

Welke onderdelen wast u binnen (intern en extern) de organisatie?

Momenteel wassen we alle kleding van de bewoners intern en wassen we de overige onderdelen zoals lakens en ander platgoed extern. Dit brengt tevens gelijk één van de problemen met zich mee. In sommige gevallen worden deze door elkaar gehaald en gaat de interne was mee naar de wasserij. Dit resulteert in het niet kunnen doorbelasten van een gedeelte van de was.

Wat is de hoeveelheid en soort was die u heeft binnen de organisatie?

We wassen alles uit de patiëntenkamer (platgoed). Dit is meegenomen in de vergoeding die we krijgen vanuit de zorgtoeslag vanuit de overheid. Hiernaast hebben de bewoners de keus binnen de instelling of zij hun was t.a.v. kleding door ons laten doen of dat zij dit bijvoorbeeld door familie laten doen. Momenteel zijn er 255 bewoners (van de 500) die de was door ons laten verzorgen. Dit wordt dan per KG doorberekend naar de klant. De hoeveelheid KG is 25.650 KG op jaarbasis. Momenteel betalen de bewoner 5,50 euro per KG kleding.

Op welke wijze heeft u uw was-proces ingericht?

Momenteel wordt de was opgehaald bij de klant. Zowel platgoed als kleding. Dit wordt op de kar gescheiden en dan naar juiste plaats gebracht (platgoed uitbested, kleding intern). Hierna wegen wij de kleding van de bewoner. De zak waar dit inzit is ge-stickerd zodat we weten welke kleding van wie is. Het wordt gewassen en erna terug gebracht.

Wat zijn de beweegredenen geweest om dit op deze wijze in te richten?

**We hebben een half jaar nog gekeken of uitbesteden goedkoper was, maar dit bleek dezelfde prijs te hebben. We hebben het nu op deze wijze ingericht om een aantal redenen;
De bewoners zijn oud en hebben zich niet al te veel meer om druk over te maken. De was van hun persoonlijke kleren is wel iets waarom men zich nog druk om maakt. Omdat het wassen intern persoonlijker is (men kan bellen, weet waar het gebeurt, etc.) hebben we besloten om dit in eigen beheer te houden.
Kosten zijn gelijk met uitbesteden.
Bij uitbesteden moeten we personeel laten gaan en dit doen we liever niet in de trand van MVO.**

Heeft u een gecontracteerde wasserij waarbij u was uitbested? En zo ja, welke wasserij is dat?

Die hebben we inderdaad. (naam niet gegeven)

Welke risico's ziet u en hoe probeert u deze uit te sluiten/ te beheren?

Voor ons is het grootste risico dat was niet goed gescheiden wordt tussen intern en extern. Hierdoor kunnen we het niet correct doorbelasten. Hiernaast schuilt altijd het risico dat in de toekomst het uitbesteden van was goedkoper blijkt te zijn. Als dit mocht gebeuren zullen we een heroverweging gaan maken m.b.t. de interne was. Het verlies wat er

ongeveer plaats vindt doordat de was extern meegaat en niet doorberekend kan worden is per jaar ongeveer zes duizend euro.(4% van de totale omzet in de wasserij)

Hoe houdt u rekening met trends en ontwikkeling op dit gebied?

Wij proberen wel mee te gaan. Maar wij zien op dit moment niet direct trends en ontwikkelingen waaraan wij ons willen conformeren en die ons van meerwaarde lijken voor ons was-proces.

Hoe houdt u rekening met duurzaamheid en MVO tijdens het proces?

We gebruiken wel herbruikbare plastic tassen om de was op te halen. Verder houden we niet direct rekening met duurzaamheid op bijvoorbeeld het gebied van Waterhergebruik o.i.d. Daar is onze wasserij toch te klein voor. MVO houden we wel aan. Hierbij zijn bijvoorbeeld intern wassen voor de bewoners en het open houden van de interne wasserij voorbeelden van. Hiermee proberen we de P van People binnen de drie P's van MVO te hanteren.

Hoe probeert u hiermee aan te sluiten op uw strategie binnen de organisatie?
(duurzaamheid, klanttevredenheid, etc.)

We hebben niet direct een harde aansluiting op de strategie van de organisatie. Wel staat bij ons klanttevredenheid hoog in het vaandel. Hiermee proberen we het met een interne wasserij zo concreet mogelijk voor onze klanten te maken. Een snelle doorlooptijd, een duidelijk proces en aansluiting op de klanten zijn hier resultaten van.

Heeft u wel eens nagedacht om het op een andere manier in te richten?

We hebben al een aantal keer gekeken om de was (kleding) voor de bewoners ook te gaan uitbesteden. Hierbij zijn we al een aantal keer tot de conclusie gekomen dat de was uitbesteden even duur is als het inbesteden van de was. Hierbij houden we het liever inbesteden omdat we er dan meer controle op hebben en we van mening zijn dat wanneer we het nu uitbesteden dat we het niet meer terugkrijgen omdat investeringskosten voor vernieuwde apparatuur dan te hoog is. Verder willen we de mensen die momenteel in de wasserij werken aan het werk houden en niet hoeven te laten gaan of andere taken te geven. Zolang prijs elkaar dan niet ontloopt, blijven we het op deze manier inregelen.



Interview Mathijs Leliveld – Afgestudeerde Hago Zorg.

Caroline Dorst
Alpheios
0031-651 20 47 58

Welke richtlijnen hanteren jullie voor het wassen van de producten?

**Minimaal 60 graden, heter wassen kan maar is niet strikt noodzakelijk.
Een speciaal mv wasmiddel, nooit wasverzachter.
Bij voorkeur de moppen en sopdoeken apart.
Bij voorkeur drogen via de droger en niet vanuit de wasmachine door de lucht laten droge of klamvochtig gebruiken vanuit de wasmachine.**

Op welke wijze baseert Alpheios het was-advies wat men aangeeft bij producten?

**De wasvoorschriften zijn ontstaan aan de hand van drie gegevens;
Het microvezel ABC van de VSR.
De WIP-richtlijnen.
De ervaring van Alpheios bij de schoonmaakbedrijven.**

Maakt men verschil tussen wasvoorschriften voor Ziekenhuizen en Zorgcentra?

Nee.

Met welke normering, wetgeving en richtlijnen houdt Alpheios rekening met het opstellen van de wasvoorschriften?

De WIP-richtlijnen.

Hoeveel wasbeurten gaan de microvezeldoeken en moppen mee? (Gemiddeld)

Ca 225 wasbeurten

Welke microvezel-producten levert u aan Hago Zorg en wat is de hoeveelheid hiervan?

**Microvezel sopdoeken.
Microvezel vloermoppen.
Microvezel disposables vloer en sop.
Microvezel glasdoeken.
Over de hoeveelheden kan ik geen informatie geven.**

Wat is de jaarlijkse afname van doeken en moppen voor Hago Zorg?

Over de hoeveelheden kan ik geen informatie geven.

Wat is de gemiddelde prijs per mop en microvezeldoek voor Hago zorg?

Zie de prijslijsten.

Welke trends ziet u als organisatie terugkomen binnen de aanschaf en het wassen van de verschillende schoonmaakproducten?

**Milieu?
Disposables?**

Op welke technologieën en ontwikkeling speelt u momenteel in t.a.v. microvezel producten?

Disposables.

In welke mate wordt er rekening met MVO en duurzaamheid gehouden voor de aanschaf van producten?

Klant of Alpheios?

Wat zijn de voor- en nadelen van het werken met disposable producten?

**Voordelen zijn minder fouten, hygiëne
Nadelen zijn prijs en hoeveelheid voorraad**

Wat is het prijsverschil (percentueel) voor het schoonmaken met microvezel en disposable producten?

Geen idee

Heeft u een berekening gemaakt t.a.v. duurzaamheid voor disposable en herbruikbare producten? En wat komt er beter uit op de lange termijn?

Heb ik geen info over

Interview Birgitte Engelen - Alpheios – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsleliveld@gmail.com
06-17422608

Datum; 11-april-2016
Vorm; Mailafpraak

Wat is het prijsverschil (percentueel) voor het schoonmaken met microvezel en disposable producten?

(Ik ga er even van uit dat je het bij microvezel hebt over wasbare microvezel. We hebben namelijk ook disposable microvezel. Wij maken het onderscheid tussen wasbare microvezel (vaak ook duurzame microvezel genoemd) en disposables (al dan niet van microvezel)

Ten aanzien van het vergelijk wasbare microvezel versus disposable producten kunnen we geen standaard prijsverschil aangeven. Dit hangt namelijk af van heel veel factoren: welke wasbare microvezel doek of mop gebruik je, welke disposable doek/mop, hoe ziet huidige schoonmaakprogramma er in detail uit, hoe ziet een toekomstig schoonmaakprogramma er in detail uit, hoe werkt de waslogistiek, wordt intern of extern gewassen enz. enz. De lijst met dergelijke factoren is erg lang.

Om je een voorbeeld te geven: enkele van onze klanten wilden van duurzame microvezel overschakelen naar disposables. De ene klant werkte in een microvezelmethode waarbij elke doekje voor gebruik in een handwringer werd gedaan voor optimale vochtigheid, daarbij was het van belang dat de doekjes uit de droger gehaald werden en goed gevouwen werden. Bij de andere klant werden de microvezel doekjes uit de wasmachine gehaald en zo al vochtig gebruikt. Je ziet dat het dan wel 2 dezelfde methodes en doekjes zijn maar dat er in het programma andere zaken spelen die een grote rol spelen in het voorbereidingsstuk van schoonmaak en dus ook in arbeidskosten. Overschakeling naar dezelfde disposable doeken levert dus voor beide klanten een ander prijskaartje op.

Om het prijsverschil tussen wasbare microvezel en disposables aan te geven zul je dus in detail naar alle factoren moeten kijken.

Heeft u een berekening gemaakt t.a.v. duurzaamheid voor disposable en herbruikbare producten? En wat komt er beter uit op de lange termijn?

Ik ga er hierbij van uit dat je bij duurzaamheid spreekt over milieu effect.

We hebben enkele jaren geleden door onafhankelijk onderzoeksinstituut KIWA een analyse laten uitvoeren: hoe milieubelastend is de disposable methode versus microvezelmethode. Wij hebben daarvoor destijds onze eigen wasbare microvezel doeken en microvezel disposable doeken laten onderzoeken. Scope van het onderzoek: milieu effect van productieproces en gebruiksproces van wasbare microvezel vs disposable doeken. De management summary van deze LCA analyse kun je inzien op de website, maar ik zal deze nu ook meesturen.

Het komt er op neer dat in de ideale situatie de milieu belasting van wasbare microvezel 7.6% minder is dan met gebruik van disposables. Dit is dan in de ideale situatie, maar in het geval van bijv. gebruik van een oudere wasmachine (ouder dan 2 jaar), geen optimale lading van de wasmachine, verkeerde dosering, slaat dit milieu effect al om.

Wij durven dus wel te stellen dat in het algemeen het milieu effect nagenoeg gelijk is.

In welke mate wordt er rekening met MVO en duurzaamheid gehouden ?

Daar wordt zeker rekening mee gehouden. Zie bijvoorbeeld al bovenstaande KIWA onderzoek. We wilden het milieu effect onderzoeken alvorens producten te verkopen. Daarnaast werken we in toenemende mate aan de ontwikkeling van ecolabel en Cradle2Cradle producten. We hebben daarvan meerdere verschillende middelen en materialen in en dat blijven we ontwikkelen. Op de Interclean, in mei Amsterdam, zullen we nieuwe Cradle2Cradle producten lanceren. Daarnaast kijken we bijv ook naar andere elementen (circulaire economie: refurbishment e.d.). En hebben we bijv. Iso 14001 (milieumanagementsysteem).

Op welke technologieën en ontwikkeling speelt u momenteel in t.a.v. microvezel producten?

Op dit ogenblik werken we vooral aan nieuwe microvezel disposable producten. Dus disposable producten van microvezel.

Welke trends ziet u als organisatie terugkomen binnen de aanschaf en het wassen van de verschillende schoonmaakproducten?

Dat zijn verschillende trends, zoals bijvoorbeeld:

Bijvoorbeeld meer en meer verschuiving naar aanschaf disposables vanuit o.a. hygiene (voorkomen kruisbesmetting) en/of gemak (snel klaar voor gebruik en dus makkelijk aan te leren, voorkomen waslogistiek);

Zichtbaarheid van schoonmaak, denk daarbij aan dagschoonmaak, maar ook daarbuiten zien we dat uitstraling van de schoonmaakorganisatie voor steeds meer instellingen belangrijk is. Een goede uitstraling van de schoonmaakorganisatie die zichtbaar is voor bezoekers, patienten, medewerkers etc.



Interview Rob Boekhout - Mathijs Leliveld - Was Proces

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsleliveld@gmail.com
06-17422608

Datum; Woensdag 11 mei - 2016
Tijd; 10:00 – 11: 30
Vorm; Afspraak LUMC

Sinds wanneer bent u werkzaam binnen de organisatie?

Ik ben al 15 jaar werkzaam bij de organisatie.

Wat zijn uw werkzaamheden binnen de organisatie?

Momenteel ben ik bezig met product en development binnen de organisatie. Ik ben bezig met het uitzoeken welke toegevoegde waarde wij kunnen aanbieden binnen het was-proces van partners van onze organisatie. Wij zijn momenteel gespecialiseerd op het verhuur (wassen/leveren en plaatsen) van handdoekenrollen binnen organisaties. Momenteel ben ik aan het kijken op welke wijze wij bij kunnen dragen om dit ook te doen voor schoonmaakproducten. Hieronder vallen dan de microvezeldoeken en moppen.

Welke onderdelen wast u binnen (intern en extern) de organisatie?

Momenteel zijn we geprofessionaliseerd in handdoek-rollen. De opstart van de was voor doeken en moppen begint in Juni. Hierbij beginnen we klein en zullen vanuit dit punt door proberen te groeien naar een groter bereik. Dit proces is een nieuwe tak van sport voor onze organisatie. Wat we proberen te doen is toegevoegde waarde aanbieden voor de partijen waarmee we samen werken. Hieronder valt bijvoorbeeld het aanleveren van pakketten doeken en moppen per taak. Hierdoor wordt 'overgebruik' gewaarborgd. Hiernaast regelen wij de managementinformatie t.a.v. de doeken en moppen in. (van schoonheid tot hoeveelheid wasbeurten per doek wordt hierin gemonitord.)

Wat is de hoeveelheid en soort was die u heeft binnen de organisatie?

Op het gebied van handdoek-rollen zijn we de grootste in Nederland. De doeken en moppen zijn nog niet begonnen, dus momenteel doen we hier nog geen volume in. Dit is een nieuw proces voor onze organisatie. Wat we hierbij proberen is niet een 'kopie-proces' te organiseren van wat de klant zelf kan, maar toegevoegde waarde bieden.

Op welke wijze heeft u uw was-proces ingericht?

Momenteel is dit volledig machinaal geregeld voor de handdoek-rollen. Het wassen van de doeken en moppen zal straks in grote professionele wasmachines gebeuren, welke vergelijkbaar zijn met de processen die men in de ziekenhuizen hanteert. Hierbij willen we wel de aanschaf van doeken en de monitoring van de hoeveelheid wasbeurten op ons nemen. Dit resulteert erin dat we gebruik maken van een leaseconstructie voor de moppen en doeken. Hierbij zijn geen grote initiële investeringskosten voor de partner nodig.

Wat zijn de beweegredenen geweest om dit op deze wijze in te richten?

Wij hebben onderzoek gedaan naar wat de mogelijk oorzaken van ergernissen zijn t.a.v. het interne was-proces voor de klant. Wij zijn erachter gekomen dat dit proces vaak als 'extra' bij de corebusiness komt. Hierbij is het vaak niet heel concreet ingeregeld. Dit merken we het meest op locaties waar het was-volume niet al te groot is.

Heeft u een gecontracteerde wasserij waarbij u was uitbesteed? En zo ja, welke wasserij is dat?

Wij doen de was volledig zelf. De handdoeken gaan volledig machinaal. De microvezel producten gaan we in industriële wasmachines doen. We doen in Nederland geen bedrijfskleding meer omdat we hier zagen dat de markt heel erg onder druk stond en dat deze redelijk verzadigd was in NL

Welke risico's ziet u en hoe probeert u deze uit te sluiten/ te beheren?

Ik zie een aantal risico's t.a.v. het was-proces van microvezel binnen organisaties. Onderdelen die hieronder vallen zijn waarborging, kwaliteit, kosten en extra werklasten voor medewerkers.

Hoe houdt u rekening met trends en ontwikkeling op dit gebied?

Wij zijn als organisatie overgekwalficeerd en uitgeroepen als groenste bedrijf van NL. We proberen ons te focussen op het duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hiervoor beschikken wij over een grote hoeveelheid kwalificaties en certificeringen. Hiernaast proberen we te kijken naar innoverende aspecten binnen de branche. Hiervoor doen we onderzoeken naar bijvoorbeeld het interen was-proces van microvezel en proberen te kijken of we van betekenis kunnen zijn om dit effectiever en efficiënter in te richten voor de klant. Dit doen we veelal met onderdelen die nog niet op de markt beschikbaar zijn.

Hoe houdt u rekening met duurzaamheid en MVO tijdens het proces?

We zijn het 'groenste' bedrijf van Nederland geworden twee weken terug. Dit zegt veel over de wijze waarop wij de processen inrichten. Bij ons ligt de focus erg op MVO en Duurzaamheid. Dit komt voort uit het feit dat de markt dit ook steeds vaker aan ons vraagt.

Hoe probeert u hiermee aan te sluiten op uw strategie binnen de organisatie?
(duurzaamheid, klanttevredenheid, etc.)

Wij proberen ons erg als duurzaam bedrijf te profileren en handelen hier dan ook naar. Hiernaast proberen we naast ons 'lopende' product constant te innoveren met nieuwe technieken en producten op de markt.

Heeft u wel eens nagedacht om het op een andere manier in te richten?

Daar zijn we momenteel mee bezig met onze services voor was van microvezelproducten. Hiermee proberen we dit binnen de markt volledig anders in te richten zodat we iets toevoegen aan deze markt. Hier hebben we tevens binnen onze organisatie onderzoek naar gedaan. Deze staat weergegeven in de bijgeleverde presentatie. Ik wil je wel vragen deze vertrouwelijk te behandelen. Verder kijken we constant naar het product wat we leveren en of we hier mogelijke aanpassingen op dienen te doen.

Interview Erik de Vlieger – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsllelivelid@gmail.com

06-17422608

Datum; 06-april-2016

Tijd; 13:00 – 14:00 uur

Hoe lang bent u al werkzaam binnen het LUMC?

Ik ben een half jaar werkzaam als Contractregisseur binnen het LUMC. Als contractregisseur houd ik verschillende contracten bij en controleer deze op afspraken die zijn gemaakt binnen de aanbesteding of contractering. Hierbij probeer ik zowel proactief als reactief op te treden.

Wat zijn uw werkzaamheden binnen het LUMC?

Ik regisseer de contracten die we hebben met de verschillende leveranciers. Hierbij ben ik voor het contract van Hago Zorg de 'spin in het web' tussen de 170 klantgroepen en Hago Zorg. Hierbij behandel ik de kwaliteit van de schoonmaak en zoek naar de oorzaken van eventuele klachten.

Wat zijn de belangrijkste 'KEY-points' waarop u managet?

Key point is natuurlijk de schoonmaak en de tevredenheid van de schoonmaak. Ik probeer hierbij te zorgen dat iedereen tevreden is met de schoonmaak die de afdeling ontvangt, maar probeer ook te waarborgen dat klachten reëel zijn en te kijken naar wat de mogelijke oorzaak is.

Welke trends en ontwikkelingen hebben invloed op uw werkzaamheden?

Er zijn niet directe trends en ontwikkelingen. Het is wel een ontwikkeling dat er steeds meer gestuurd gaat worden op contracten nadat deze zijn afgesloten. Hierbij kan er dus gecontroleerd en gecheckt worden hoe een leverancier functioneert en welke onderdelen en bijgestuurd dienen te worden.

Welke risico's probeert u te vermijden?

Ik probeer de risico's van ontevreden klanten te vermijden. Ik ga niet direct over de controle van de schoonmaak, maar vooral over de opvolging van klachten en onvoldoendes die bij mij worden aangegeven. (door maandelijks aangeven van rapportcijfer per klantgroep) Hierbij zoek ik samen met de specifieke klantgroep en de medewerkers van Hago Zorg naar een oplossing die past binnen de contractafspraken die er gemaakt zijn. Dit is in sommige gevallen in een middag opgelost, en soms is hier een langer traject voor nodig

Op welke wijze werkt u samen met Hago Zorg binnen het Ziekenhuis?

Ik heb intensief contact met Hago Zorg. We zitten vrij regelmatig om openstaande zaken door te nemen. Gezamenlijk proberen we binding te creëren voor de schoonmaakmedewerker. Dit zowel aan Hago Zorg, het LUMC en de specifieke afdeling waar de schoonmaakmedewerker actief is.

Hoe controleert/bespreekt u de was binnen het object?

Eigenlijk doe ik hier vrij weinig mee. Als dit traject goed verloopt worden er eigenlijk geen vragen over gesteld. In de zes maanden dat ik nu werkzaam ben binnen het ziekenhuis heb ik hier alleen naar gekeken toen ik onderzoek deed naar hoe 'groen' het ziekenhuis en de leveranciers waren.

Welke eisen en wensen zijn er vanuit het LUMC gesteld t.a.v. de was en het was-proces binnen het contract?

De directe eisen heb ik niet opgesteld, maar ik weet dat deze dienen te voldoen aan de WIP richtlijnen en dat deze nu uitbesteed wordt bij CleanLease, dezelfde wasserij waar wij ook als Hago Zorg onze producten laten wassen. Hierbij weet ik wel hoe CleanLease de producten behandelt.

Wat is de achterliggende reden van het stellen van de wensen en eisen?

Wij willen ons als ziekenhuis conformeren aan de WIP-richtlijnen.

Verloopt het proces momenteel naar wens, of zijn er nog aanpassingen die u nodig acht?

Voor zover ik het inzichtelijk heb verloopt het was-proces naar wens. Ik heb hier geen reden toe om aanpassingen nodig te achten. Zo lang dit volgens hetzelfde proces als nu loopt gaat dit goed, op het moment dat er verandering in het proces komt zou ik dit wel graag willen weten.

Heeft u nog onderdelen waaraan gewerkt dient te worden naar uw mening/expertise?

Er zijn wel een aantal onderdelen op het gebied van de schoonmaak waarbij we druk in ontwikkeling zitten en waaraan we werken als partners. Dit geldt niet voor het was-proces voor zover ik dit kan inzien. Ik heb hier in ieder geval geen klachten over ontvangen of reden toe om hieraan te twifelen. Zoals ik al aangaf laat ik dit proces met rust zolang dit goed gaat.

Interview Greet Swets – Huishouding LUMC – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlslelivelid@gmail.com

06-17422608

Datum; 12-april-2016

Tijd; 13:00 – 14:00 uur

Locatie; LUMC – Kantoor G.Swets

Sinds wanneer bent u werkzaam in uw huidige functie?

Ik ben sinds 1 september 1983 werkzaam binnen het LUMC. Ik heb een opleiding begonnen als docent op de PABO. Daar was geen werk in te vinden en ben ik via-via als bedrijfsarchivaris binnen het LUMC beland. Hierna heb ik een crèche opgezet voor de hoteldienst van het ziekenhuizen. Hierna ben ik een tijdje geblesseerd geweest aan mijn benen en ben als secretaresse aan het werk gegaan. Mijn toenmalige baas heeft na overleg mij opgegeven als coördinator voor de linnen-voorziening en uiteindelijk ook de stoffeerderij. Hierna heb ik uiteindelijk de schoonmaak erbij gekregen en heb ik veel cursussen en scholing gevolgd om me dit ook eigen te maken.

Wat zijn uw verantwoordelijkheden binnen uw functie?

Momenteel zijn we op deze afdeling verantwoordelijk voor de huishoudelijke dienst en de linnenvoorziening. Hierbij hebben we eigenlijk een controlerende functie en zorgen we dat al de diensten goed verlopen.

Welke eisen heeft u momenteel aan het was-proces gesteld?

Wij willen ons conformeren aan de WIP richtlijnen die er gelden voor linnengoed. Dit geldt dus ook voor het linnengoed welke HAGO zorg gebruikt. Hierbij hebben we gevraagd om extern wassen van de doeken omdat we willen dat het bedrijf dat wast Certex gecertificeerd is (NEN en ISO)

Wat was de reden voor het stellen van de eisen?

De reden is infectiepreventie. Binnen het LUMC zijn we hier erg streng op. We willen zorgen dat we er alles aan doen om bacterie besmetting te voorkomen.

Welke verbeterpunten ziet u nog t.a.v. dit proces?

**In ons geval vind ik het goed gaan en heb ik niet direct verbeterpunten. Hierbij zijn wij niet verantwoordelijk voor de doeken maar is HZ dit. Dit houdt dus in dat ik niks controleer aan de doeken en leg de gehele verantwoordelijkheid bij HZ.
Soms is er nog wel het idee dat mensen niet goed met de doeken omgaan. Maar dit is niet onderbouwd en je moet ervan uitgaan dat mensen zelf hun verantwoordelijkheid nemen (net als inleveren kleding bij de KIA/KUA)**

Hoe wordt het proces momenteel gewaarborgd? (documentatie, controle)

Momenteel wordt het proces gewaarborgd door HZ zelf. Hun hebben het contract afgesloten met CleanLease en zijn hiervoor zelf verantwoordelijk. De borging van het schoonmaken van de doeken ligt hiermee bij de wasserij.

Op welke wijze verloopt het financiële gedeelte van het was-proces?

Dit ligt volledig bij HZ. Wij betalen de afgesproken prijzen voor de volledige schoonmaak.

Op welke wijze verschilt het was-proces voor Hago Zorg met het was-proces van kleding en ziekenhuislinnen?

Eigenlijk verschilt dit niet. We wassen beide bij Cleanlease. Hierbij zijn wij verantwoordelijk voor de was die wij binnen krijgen (kleding en platgoed) en controleren we dit doormiddel van ons eigen opgezette kwaliteitsmanagementsysteem.

Heeft u rekening gehouden met MVO en duurzaamheid?

Hier houden we niet direct rekening mee en dit hebben we niet uitgevraagd in onze uitvraag.

Hoe kijkt u aan tegen gebruik van disposable producten t.a.v. schoonmaak?

Ik ben daar momenteel nog niet echt een voorstander van. Dit tevens omdat ik vind dat dit minder goed schoonmaakt t.a.v. microvezelproducten. Hierbij vind ik het op dit moment tevens te duur voor het product wat je ervoor terug krijgt. Ik zou het hierom op dit moment nog niet willen, maar wellicht dat dit in de toekomst beter wordt.

We gebruiken op sommige plekken nu al wel disposable (waar dit dient te gebeuren zoals op de OK) en we zijn bezig met het onderzoeken of disposable van belang kan zijn voor citostatica (medicijnen voor chemotherapie welke voor gezonde mensen schadelijk is voor de gezondheid).

Ziet u nog andere mogelijkheden voor de inrichting van het was-proces?

Op dit moment niet en vind ik dit het meest ideaal en zou ik dit direct weer zo in de markt zetten.

Hoe zou u het proces willen inrichten wanneer u volledige vrijheid hebt om dit zelf te doen?

Precies hetzelfde als ik het u heb gedaan. (wij hebben dit ook minder als twee jaar geleden op deze manier opgesteld).



Leids Universitair
Medisch Centrum

Interview Marja Blikman – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijsleliveld@gmail.com
06-17422608

Datum; 07-04-2016
Tijd; 10:30 uur – 11:30 uur

Hoe lang bent u al werkzaam binnen het LUMC?

21 jaar werkzaam binnen het LUMC – Hiervoor 7 jaar in een psychiatrische instelling. 21 Jaar geleden ben ik binnen Hago naar het LUMC gehaald om alles goed te zetten en te helpen met het optimaliseren van het schoonmaakproces omdat dit toen nog niet goed ging binnen het object

Hoe lang bent u al werkzaam binnen Hago Zorg?

Voor Hago Zorg nu sinds het begin van de aanbesteding, die per 1 januari 2015 is gewonnen. Hiervoor was ik vroeger twaalf jaar werkzaam binnen het LUMC voor Hago. Maar dat is wel 8 jaar geleden.

Binnen welke schoonmaakorganisaties heeft u verder gewerkt?

De organisaties die ook op aanbesteding hebben gezeten in het LUMC toen ik er werkzaam was waren ISS en Hektas. In eerste instantie heeft Hektas de aanbesteding gewonnen nadat Hago hier zat. Dit ging een aantal jaar goed, maar deze leden verlies op het object en zijn in gesprek gegaan met het LUMC om te kijken hoe ze dit konden omdraaien. Dit was niet mogelijk en hierop is Hektas vertrokken. Hierna heeft ISS het contract overgenomen en deze hebben hier tot december 2014 gezeten.

Wat zijn uw werkzaamheden op dit moment?

Ik ben voorwerker binnen de schoonmaak

Welke wijze van was-proces heeft u gehanteerd/meegemaakt?

Ik heb ze allemaal meegemaakt, zelf wassen en het uitbesteden. Het uitbesteden is pas ingegaan toen Hago Zorg hier kwam. Ik ben zelf erg enthousiast over het uitbesteden omdat dit erg ontlastend is en van een goede kwaliteit. Vroeger had ik het idee dat dit een stuk onhygiënischer was en dat we er veel zwaar werk aan hadden.

Welke producten worden gewassen?

We wassen nu de doeken en de moppen via Cleanlease. Hiernaast wordt de kleding via de KIA-KUA gedaan.

Op welke wijze hanteert u hierin de WIP richtlijnen?

Deze worden gewaarborgd door het extern wassen van kleding en doeken. Hiermee voldoen we aan de richtlijnen van het linnengoed. Binnen het LUMC zijn ze hier al redelijk lang mee bezig. De richtlijnen zijn op dit moment leidend voor de invulling van het proces.

Wat zijn de voor- en nadelen van deze wijze?

Ik zie vooral voordelen. De was is hier altijd goed op tijd, schoon en netjes. Ik ben van mening dat je dit zelf niet beter kan doen als je de wasmachines hebt. Er gaat gewoon te veel tijd inzitten en het is lastiger om het proces te waarborgen.

Welk was-proces heeft u voorkeur en waarom?

Uitbesteden !!!

Hoe loopt het was-proces momenteel?

Wij leveren elke dag de vuile was-karren om 07:00 uur aan. Deze worden dagelijks verwisseld voor schone karren met was. Deze zijn afgedekt doormiddel van plastic. Hierna worden doeken verdeeld en gebruikt. Deze komen weer terug in de vieze was-kar door de medewerkers.

Hoe lang bent u per dag bezig met de was?

Ongeveer 20 minuten a een half uurtje. 's Avonds is nog even iemand bezig om ze klaar te zetten en het hok even netjes te maken.

Wat is het volume wat u dagelijks wast?

Volume is vijf karren bijna vol. In KG durf ik dat niet direct te zeggen.

Hoe flexibel bent u momenteel t.a.v. het was-proces? (levertijd, spoeddiensten, etc.?)

Ik vind dat we beste flexibel zijn. Ondanks dat ik het niet in eigen hand heb, ben ik wel iets minder flexibel als dat we zouden zijn met zelf wassen. Maar de wasserij is op dit moment erg goed, levert praktisch altijd op tijd, werkt erg mee, dus hier heb ik helemaal geen klagen over

Hoe is het contact met de wasserij?

Zeer goed

Wat gebeurt er als er iets niet correct wordt aangeleverd? (En hoe vaak gebeurt dit?)

Dan bellen we, dit is alleen nog niet voorgekomen. 1 keer hebben we een belletje gekregen dat er een storing was binnen de wasserij. Hiervoor hebben we een reserve opslag staan waarmee we dan kunnen schakelen.

Wie behoudt het contact m.b.t. de leverancier van de was?

De objectleiding heeft contact over hoe de zaken gaan. Hiernaast worden onderdelen die fout gaan ook op de werkvloer behandeld.

Welke risico's ziet u t.a.v. het was-proces?

De risico's zie ik persoonlijk niet heel erg omdat het gehele proces op deze manier gewaarborgd wordt. Wel denk ik dat de prijs een risico is. Ik heb vernomen dat deze wel hoger uitvalt op het moment dat er uitbesteed wordt. Ik ben van mening dat uitbesteden goed is maar het wel doorbelast dient te worden en dat de opdrachtgever het ook moet willen.

Welke trends en ontwikkeling heeft u in de afgelopen jaren gezien en welke ziet u nu?

Een veel sterkere drang om richtlijnen te volgen. Vanuit het ziekenhuis moet aan steeds meer regels worden voldaan en men wil hiervoor de WIP richtlijnen volledig volgen. Hier wordt dus ook redelijk op gecontroleerd door medewerkers binnen het ziekenhuis.

Wat zou u momenteel nog willen veranderen aan het was-proces?

Op dit moment niks.

Denkt u dat het mogelijk is voor de medewerkers om hoofddoeken van de organisatie te gebruiken?

Wij stellen wel als eis dat er een bepaalde kleur aan de hoofddoeken zit (Wit of Blauw). Wellicht dat specifieke hoofddoeken een optie is. Ik weet niet hoe dit zou verlopen t.a.v. het was-proces. Ik kan me wel voorstellen dat deze hoofddoeken dan alleen worden gedragen wanneer mensen aan het werk zijn en deze thuis niet dragen. (Bijvoorbeeld door Hago Zorg logo o.i.d.). Wellicht dat dit werkt.

Hoe denkt u over zelf wassen van kleding op de locatie?

Wij merkte hier dat er heel veel afkeer was tegen het wassen van kleding in dezelfde wasmachine waar de doeken ingaan. Men vond dit niet hygiënisch. Het resultaat hiervan was dat mensen pakken mee naar huis gingen nemen en dat er veel pakken verloren gingen en zoek raakten. Er was een groot verloop van pakken op het moment dat dit gebeurde. Momenteel is het verloop veel minder omdat de medewerkers pas een schoon pak terug krijgen op het moment dat ze deze inleveren bij het KIA-KUA systeem. Ook moet er rekening gehouden worden met de beschikbare ruimte om pakken op te slaan. Op het moment dat men pakken zelf gaat wassen heb je een aardig kast-volume nodig om deze op te slaan. Hiervoor is niet altijd ruimte



Interview Bastiaan Smits – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlslelivelid@gmail.com
06-17422608

Datum; 14-april-2016

Tijd; 10:30 uur

Hoe lang bent u al werkzaam binnen Hago Zorg?

Al 8 jaar werkzaam binnen HZ

Heeft u altijd al op deze functie gewerkt of nog andere ervaring opgedaan binnen de organisatie?

Begonnen als Business Analist bij Hago, voordat de afsplitsing naar HZ is gevormd.

Wat zijn uw werkzaamheden binnen het Hago Zorg?

Controle

Hoe worden kosten voor de was doorberekend richting de locaties?

Deze wordt tijdens de aanbesteding meegenomen

Zijn de locaties verplicht bepaalde merken of producten af te nemen m.b.t. de inrichting van het was-gedeelte? (Dispensers, zeep, machines, etc.)

Daar zou je met Inkoop over moeten schakellen. Voor zover ik weet is de operatie vrij om een eigen machine te kiezen op de locatie. Het komt niet vaak voor dat machines worden geplaatst.

Welke wasmachines en drogers worden binnen de organisatie aanbevolen en wat is hiervan de afschrijffperiode/kosten?

De afschrijffperiode is vijf jaar. Welke machines we gebruiken ligt af van de locatie en welke machines deze bestellen. Tijdens de aanbestedingsprocedure worden de kosten van de machine meegenomen in de uurkosten. Hierbij wordt ook rekening gehouden met gebruik.

Weet u de gemiddelde onderhoudskosten voor de machines per jaar? En hoe wordt deze doorberekend naar klant?

Geen idee eigenlijk. Ook te verkrijgen bij Inkoop waarschijnlijk.

Heeft u gemiddelde kosten die u normaal doorberekend als uurloon voor de medewerkers? (voor eventuele mogelijke berekening)

Zie bijlage voor de uren t.a.v. uurtarieven LUMC. Hierbij zijn uurkosten en uurterieven meegenomen.

Ziet u nog bijkomende kosten op het gebied van het was-proces?

Niet direct.

Wat is percentueel het verschil tussen zelf wassen, uitbesteden en het gebruik van disposables?

Binnen het LUMC is 160 duizend euro voor drie jaar doorberekend aan waskosten. Bij het gebruik van disposable is dit drie maal zo hoog (binnen het AMC) Dit ligt zeer aan het materiaal dat wordt gebruikt binnen het ziekenhuis. Hierbij hebben we volgens mij geen standaard materiaal voorgeschreven. Deze worden vaak uitgekozen op basis van aanbestedingen en welke eisen hieraan worden gesteld. Momenteel komt het nog te weinig voor dat er disposable wordt gebruikt om een standaard op te stellen.

Welke trends en ontwikkelingen ziet u t.a.v. het was-proces en de ontwikkeling in kosten hiervan?

Ik denk wel dat het gebruik van disposables door gaat zetten. Hierbij zien we ook dat er steeds meer wordt gevraagd om uitbesteed wassen.

Welke risico's ziet u t.a.v. de verschillende opties van het was-proces?



Hygiëne is het belangrijkste onderdeel. Vanuit mijn perspectief zijn ook kosten een risico en de wijze dat deze worden doorberekend.

Interview Pia Hermans – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlsleliveld@gmail.com
06-17422608

Vragen;

Welke functie vervult de afdeling Inkoop momenteel binnen HZ?

**Het is op dit moment administratief. Operatie is in de Lead. Voor de leveranciersselectie is de operatie verantwoordelijk.
Waar ligt momenteel de focus van de afdeling inkoop?**

Het verwerken van de bestellingen. Verder bezig met het proces verbetering. Beginnen met het maken in

Op welke wijze wordt er gebruik gemaakt van 'Nominated Suppliers'?
Eigenlijk wordt momenteel alleen Alpheios als nominated supplier gebruikt. Hierbij hebben we een klantkorting van 27 %. Nu hebben we hiernaast geen leveranciers waar we specifiek afspraken mee hebben.

Welke producten raden jullie aan t.b.v. het was-proces? (Machines, Dispensers, zeep, etc.)

Hier hebben we geen afspraken voor binnen de afdeling inkoop. Momenteel wordt dit allemaal door de Rayon Managers geregeld. Hierbij willen we dit wel voor in de toekomst gaan inregelen.

Wie zijn hiervoor 'Nominated Suppliers'?

Niet aanwezig. (er wordt wel veel met Miele en Electrolux gewerkt.)

Heeft de locatie de keuze om zelf leveranciers uit te zoeken/ te gebruiken, of zit deze vast aan verplichtingen?

De Rayonmanagers staan momenteel geheel vrij om hier zelf keuzes in te maken en uit te onderhandelen. Momenteel wordt dit nog niet gereguleerd en worden de rekeningen goedgekeurd door de inkoopafdeling. Momenteel maakt het dus nog erg uit wie er onderhandelt en welke afspraken er worden gemaakt.

Wat is de afgesproken prijs voor wasmachines?

Er zijn geen afgesproken prijzen voor de machines.

Is er voor onderhoud een 'Nominated supplier'?

Er zijn ook geen directe nominated suppliers voor onderhoud. Wel zijn de onderhoudsdiensten inzichtelijker omdat we hier gegevens van bijhouden. Dit omdat we gedeeltelijk verantwoordelijk zijn voor het bijhouden en de werken die leveranciers uitvoeren. Voor wasmachines zijn wel vaak de leveranciers van de machines verantwoordelijk voor het onderhoud.

Hebben jullie inzicht in de 'Total Cost of Ownership' van de producten voor het was-proces? (Wasmachines, drogers en dispensers)

Nee dat hebben we niet

Stellen jullie als Inkoopafdeling een Programma van Eisen op t.a.v. de inkoop van machines, en welke eisen en wensen staan hierin weergegeven.

Wij kopen ze momenteel nog niet aan. Dus hier hebben we momenteel ook geen inzicht op.



Interview- Raymond Noordam – Mathijs Leliveld

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlsleliveld@gmail.com
06-17422608

Op welke wijze kan de was gemonitord worden?

Doormiddel van het CMIS programma. Hierbij installeren we een programma op de computer (losse desktop). Deze zal bijhouden hoe de wasmachine draait en welke tijden en temperaturen deze behaalt. We zien vaak dat deze gebruikt wordt bij de was van OK kleding.

Wat zijn de voordelen van een CMIS systeem?

Je kan bijhouden op welke wijze de machine draait en of deze voldoet aan alle eisen die je vooraf hebt gesteld aan de machine(door bijvoorbeeld instellingen). Hierbij kan je dus controle en waarborging op het was-proces uitvoeren.

Wat doet een CMIS precies?

Deze houdt de kengetallen van de machine bij. Hieronder vallen bijvoorbeeld de tijden en temperaturen van de was.

Welke benodigdheden heeft een CMIS nodig?

Je moet minimaal een desktop hebben op de locatie. Verder moeten het machines zijn (in dit geval van Electrolux) welke uitgerust zijn voor aansluiting op een CMIS.

Wat zijn de kosten van een CMIS?

Kosten van een CMIS zijn 1750 euro. Hierbij zit de aansluiting op 1 machine. Extra aansluitingen kosten 199 euro per stuk.

Welke rapportage geeft de CMIS aan?

Ik zal een rapportage opvragen.

Interview Denise Groeneweg



Naam; Denise Groeneweg
Functie; Tenderdeskcoördinator
Telefoonnummer; 06- 38191171
Mail; denise.groeneweg@rentokil-initial.com

Onderwerp; Aanbesteden.

Vragen

Wat is uw functie binnen de organisatie?

Ik ben Tenderdeskcoördinator bij Initial B.V.

Welke verantwoordelijkheden vallen onder uw functie?

**Het op tijd indienen van grote Tenders en aanbestedingen op het gebied van Bedrijfskleding, Sanitaire voorzieningen, schoonloopmatten en linnen.
Zowel binnen Nederland als Europees gebied.**

Op hoeveel aanbestedingen schrijft u jaarlijks in?

Jaarlijks schrijft onze organisatie op circa 150 aanbestedingen en grote tendertrajecten in. (gebaseerd op aantal 2015)

Wat is ongeveer het percentage gewonnen aanbesteding?

De winrate is circa 39% (gebaseerd op aantal 2015)

Hoeveel uur bent u ongeveer bezig per aanbesteding?

Afhankelijk van het interne belang van de aanbesteding en de beslissingen van het managementteam zijn wij circa 2 werkweken bezig met een aanbesteding. (alle losse uren achter elkaar geplaatst)

Ziet u tegenwoordig veranderingen in de wensen en eisen in de aanbesteding ten opzichte van vroeger?

Voorheen zagen wij veel wensen en eisen gericht op de specificaties van de producten. Zelfs de afmetingen van het velletje wc papier was aan eisen verbonden. Sinds ongeveer 2 jaar zien we dat dit sterk afneemt en opdrachtgevers steeds meer kiezen voor een doelstelling welke zij voltooid willen zien hebben waarbij het niet uitmaakt hoe groot het velletje is (tot op zekere hoogte) als deze er maar voor zorgt dat de doelstelling gehaald wordt.

Welke trends en ontwikkelingen ziet u in de branche?

**Trends en ontwikkelingen vooral op het gebied van duurzaamheid en de daarbij behorende certificaten. We zien dat opdrachtgevers steeds vaker verwachten dat duurzaamheid gecertificeerd is. Hierdoor zijn er honderden instanties welke duurzaamheid certificeren waardoor het voor opdrachtgevers erg lastig is om hier eisen in te stellen welke voldoen aan de aanbestedingsrichtlijnen.
Daarnaast zien we de ontwikkeling op het gebied van Multiservices aanbestedingen steeds meer terugkomen.**

Wat vindt u van BVP aanbestedingen? Makkelijker of moeilijker?

**Aan de ene kant zijn BVP aanbestedingen makkelijker, je kunt als opdrachtnemer je expertise laten zien en aantonen dat je de expert bent. Echter doordat er veel hybride vormen van BVP in omloop zijn en de aanbestedende diensten niet 100% BVP ervan maken is het vaak een uitdaging om de bids in goede orde te verwerken.
Ter illustratie: wij hebben (ja ook als expert) aantallen gebruikers en aantal dispensers per soort nodig. Met deze**

getallen kunnen wij een inschatting maken op basis van ervaring. Vaak ontbreken deze gegevens en worden deze onder de noemer :jullie zijn de expert, niet afgegeven.

Op welke wijze ziet u MVO en duurzaamheid terugkomen binnen de aanbestedingen?

MVO en duurzaamheid zien wij veelal terugkomen als wens waarbij de inschrijver gevraagd wordt om te beschrijven hoe hij de milieupact voor de betreffende opdracht verlaagd.

Als eisen wordt vaak gesteld dat de producten voorzien zijn van het EU Ecolabel of vergelijkbaar en dat we in het bezit zijn van ISO 14001

Op welke wijze past u MVO en Duurzaamheid toe als organisatie?

Onderstaand een greep uit de initiatieven die wij ondernemen.

Beschikken over ISO 26000 prestatieladder 4

Zijn lid van MVO Nederland

Beschikken over ISO 14001

Eu ecolabel op papier en zeep

Routeoptimalisatie op CO2 uitstoot te beperken

Hergebruik onderdelen van dispensers die niet meer gebruikt worden

Wassen zonder water van de bedrijfskleding

Sponsoring van lokale activiteiten.

Welke risico's neemt u waar binnen de aanbestedingen en wat denkt u dat momenteel niet geheel goed verloopt?

Recent hebben we een nieuw tenderproces geïntroduceerd binnen de organisatie waarbij we commitment vragen van alle betrokkenen bij het tenderproces. Voorheen nam de tenderdesk veel taken op zich die niet bij een tenderdesk thuishoren.

Binnen aanbestedingen nemen wij geen risico's, we zorgen dat we voldoen aan de gestelde eisen met onze producten en diensten. Wel stellen we kritische vragen gedurende het proces, het risico hiervan is dat aanbestedende diensten ons als "vervelend" kunnen ervaren en dit meenemen in de beoordeling. De afgelopen jaren heeft echter het tegendeel bewezen en blijkt dat de aanbestedende diensten juist prettig vinden dat een inschrijver oplettend is.



Interview Joschua Schaap



Joschua Schaap
Quality & Innovation Manager

Beverwaardseweg 155 / 3077 GK Rotterdam
T: +31 107607373
M: +31 641913040



Wat is uw functie binnen de organisatie?

Kwaliteit en innovatiemanager.

Voor welke onderdelen bent u verantwoordelijk binnen de organisatie?

Hanteren van het kwaliteitssysteem binnen de organisatie. Dit handhaaf ik. Productontwikkeling van bestaande en nieuwe producten. Implementeren van nieuwe processen en machines. En een gedeelte van de facilitaire organisatie. Hieronder valt de Inkoop.

Welke producten wast u binnen uw organisatie?

Kleding. Broeken, jackets, Mutsen/haarmutsen, wasdoeken(schoonmaak), handdoeken, theedoeken, T-shirts.

Welke eisen en wensen stelt u hieraan?

De eisen die we stellen is dat deze op minimaal 60 graden worden gewassen. Dit met een 'Food Grade' wasmiddel. Dit houdt in dat deze getest is binnen de levensmiddelenindustrie. Deze bevatten geen fosfaten en heftige zuren of bleekmiddelen, maar zijn opgebouwd op basis van enzymen. Hierbij dient alles dagelijks minimaal te worden gewassen (na gebruik). De schoonmaakdoeken worden apart gewassen van de rest. Er mag niet thuis worden gewassen/. Deze producten verlaten het pand niet (tevens niet naar buiten).

Hoe verloopt dit proces bij u momenteel?

**Momenteel doen we dit zelf in een interne machine. (inbesteden dus)
Met welke wetgeving/Certificering heeft u te maken binnen de organisatie?
HACCP (verplicht)Aanvullend een BRC certificatie (BRC is hierbij strenger als HACCP). Verder nog UTZ. (deze gaat gedeeltelijk over hygiëne.> administratief**

Waarom heeft u het proces op deze wijze ingericht?

Het is toch goedkoper. We hebben drie opties bekeken; 1. Zelf aanschaffen, zelf wassen. (5500 euro aan kleding voor 20 man)(was-prijs komt per jaar ongeveer op 1500 euro met wasmiddel zonder afschrijvingen). 2. Zelf aanschaffen, laten wassen (5500 euro aanschaf + extern wassen is 6000 euro). 3. Leaseconstructie met huren van kleding en extern wassen. (op jaarbasis is dit 9.500 euro voor de goedkoopste optie op jaarbasis.) omdat we ervan uitgaan op basis van vroegere situatie dat kleding langer meegaat als een jaar, is de eerste optie het goedkoopst gebleken.

Welke risico's ziet u t.a.v. uw was proces?

mmmm... Het enige risico wat ik zie is het verkeerd instellen van de machine. Hierbij het onvoldoende afdoden van de micro-organismen. En tevens kruidbesmetting tussen vuile en schone kleding. Omdat wij een Low-care zone zijn binnen de organisatie is het risico vrij laag hiervoor. Hierbij is besmetting ook vrij laag.

Hoe waarborgt u deze risico's?

Door verschillende procedures op te stellen waarin was-processen worden beschreven. De effectiviteit van onze was-procedure wordt gecontroleerd doormiddel van microbiologische analyses. (deze laten wij extern in een lab uitvoeren)

Op welke wijze houdt u rekening met duurzaamheid en MVO?

Triple A machines. Verder goed wasmiddel zonder zuren en op basis van enzymen. Verder geen fosfaat.



Ziet u Trends of ontwikkelingen in het proces waaraan u wilt voldoen?

Ja, Vanuit HACCP is het vrij coulant. Vanuit BRC wordt er al veel meer aan eisen gesteld t.a.v. de kleding. Dit gaat wel specifiek voor de kleding en niet voor het wassen. De norm voor de af-doding van micro-organismen is dusdanig stabiel met 60 graden dat deze gewoon ook binnen BRC wordt gehanteerd.

Wat zou voor u het ideale proces zijn?

Volledig uitbesteden van goede kleding. Dit is enkel alleen nog steeds te duur t.a.v. het zelf organiseren.





Interview Michelle van Langeveld- Mathijs Leliveld - Was Proces

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlslelivelid@gmail.com
06-17422608

Sinds wanneer bent u werkzaam binnen de organisatie?

Ik ben begonnen als Housekeeping Supervisor stagiaire bij het Hilton in 2012. In de afgelopen jaren ben ik doorgegroeid en vervul nu de functie van Housekeeping Manager

Wat zijn uw werkzaamheden binnen de organisatie?

**Bestellingen
Roosteren
Plannen/ Organiseren
Uniformen
Linnen
Coachen van supervisors
Management meetings
Duty diensten**

Welke onderdelen wast u binnen (intern en extern) de organisatie?

**Extern – Linnen/Badstof, kussens/dekbedden/toppers/gordijnen
Koksbuizen/Pantalons/Rokken/Blouse/Overhemd/Colbert, gastenwas
Intern – Vitrage, koksbroeken/sloven/uniformen kamermeisjes, microvezeldoeken/theedoeken/keukendoeken**

Wat is de hoeveelheid en soort was die u heeft binnen de organisatie?

**De hoeveelheid hangt bij ons af van de bezetting in het hotel.
Soort was, zie hierboven.**

Op welke wijze heeft u uw was-proces ingericht?

De gasten- en personeel was wordt van maandag tot en met vrijdag rond 09:00 opgehaald door Edelweiss. Zij brengen de gastenwas dezelfde dag rond 17:00 retour. De personeelswas komt vaak de volgende dag met de gastenwas mee. Voor in-house laundry hebben wij 2 wasmachines en 2 drogers, wij bieden 24 uren wasservice. Dry cleaning is echter alleen beschikbaar bij onze wasserij.

Wat zijn de beweegredenen geweest om dit op deze wijze in te richten?

24 uren wasservice is een brand standard van Hilton bovendien hebben wij zelf niet de capaciteit om al het linnen/badstof en alle gasten/personeelswas zelf te wassen.

Heeft u een gecontracteerde wasserij waarbij u was uitbesteed? En zo ja, welke wasserij is dat?

Ja, Modeluxe/Edelweiss

Welke risico's ziet u en hoe probeert u deze uit te sluiten/ te beheren?

**Een groot risico is de afstand tussen het hotel (Rotterdam) en de wasserij (Leiderdorp),
Mochten we met spoed linnen nodig hebben, dan duurt dit vaak lang.**

Hoe houdt u rekening met trends en ontwikkeling op dit gebied?

De wasserij nodigt ons 2 keer per jaar uit om trends en nieuwe ontwikkelingen te bespreken.

Hoe houdt u rekening met duurzaamheid en MVO tijdens het proces?

De wasserij heeft een speciale wasmachine waarbij het water 3 keer herbruikt wordt. Ook wordt er zo koud mogelijk gewassen. In de kamers liggen kaartjes die gasten op het bed kunnen leggen als zij het niet nodig vinden om het bed te laten verschonen, zo proberen wij onze gasten te betrekken bij MVO.

Hoe probeert u hiermee aan te sluiten op uw strategie binnen de organisatie? (duurzaamheid, klanttevredenheid, etc.)

Als 5 sterren hotel bieden wij de hoogste service, toch proberen wij onze gasten zoveel mogelijk te betrekken bij maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zie antwoord vraag 11.

Heeft u wel eens nagedacht om het op een andere manier in te richten?

**Wij zijn steeds bezig met het verbeteren van onze afdeling, ook wat betreft onze laundry.
Dit gaat vaak in combinatie met het bezoek aan de wasserij.**



Interview Aal Hekkelaan - Mathijs Leliveld - Was Proces

Afstudeerstage Hago Zorg
Facility Management
Hogeschool Rotterdam

Mathijlslelivelid@gmail.com
06-17422608

Datum; Woensdag 4 mei - 2016
Tijd; 10: 30
Vorm; Belafsprak / Afspraak in Hotel New York

Sinds wanneer bent u werkzaam binnen de organisatie?

Ik ben werkzaam bij Hotel new york sinds november 1994

Wat zijn uw werkzaamheden binnen de organisatie?

**Ik ben Manager van de afdeling huishoudelijke dienst ik ben verantwoordelijk voor de schoonmaak van het cafe restaurant en het hotel.
Dit houd in dat ik verantwoordelijk ben voor :
Personeelsbestand (sollicitatie gesprekken ,aanname ,ziekte verzuim enz)
Rooster maken
Inkopen linnen
Inplannen werkzaamheden
Verantwoorden uren en kosten in het Management team
En alles wat voorbij komt**

Welke onderdelen wast u binnen (intern en extern) de organisatie?

**Al het hotellinnen en keukenlinnen wordt extern gewassen.
Zelf wassen wij badjassen, sloven , werkdoekjes en servetten .**

Wat is de hoeveelheid en soort was die u heeft binnen de organisatie?

**Wij maken gebruik van een onderlaken en een dekbedovertrek en we hebben in elke kamer 6 kussens .We hebben ongeveer 20 kamers met 2 persoonsbedden en 52 kamers met 2 x een 1 persoonsbed In elke kamer 2 sauna badlakens 2 kleine handdoeken 2 waslapjes en een badmat. Verder worden er oesterbar servetten gebruikt poleerdoeken theedoeken tafellakens voor de keuken.
We hebben ongeveer linnen voor 4 x een vol hotel dus reken maar uit.**

Op welke wijze heeft u uw was-proces ingericht?

**De wasserij komt in principe 6 dagen per week halen en brengen omdat wij genoeg wasgoed hebben gaat dit goed alleen de zondag komt er geen schoon linnen binnen
Al ons linnen is van ons zelf dus geen huurlinnen.**

Wat zijn de beweegredenen geweest om dit op deze wijze in te richten?

**Zelf wassen van ons linnen is geen optie (geen plaats en tijd hiervoor)
Dat wat er zelf gewassen wordt is omdat we daar een betere doorstroom in willen hebben en omdat sommige items mooier blijven als we zelf wassen.**

Heeft u een gecontracteerde wasserij waarbij u was uitbesteed? En zo ja, welke wasserij is dat?

Ja we hebben een contract met Wasserij de Waslijn uit Maassluis.

Welke risico's ziet u en hoe probeert u deze uit te sluiten/ te beheren?

Zie vraag 6; Hierbuiten zien we geen directe risico's met betrekking tot het wassen.

Hoe houdt u rekening met trends en ontwikkeling op dit gebied?

Wij hebben zuinige wasmachines en droger aangeschaft en onze waslijn 8 probeert ook zoveel mogelijk verantwoord te ondernemen.

Hoe houdt u rekening met duurzaamheid en MVO tijdens het proces?

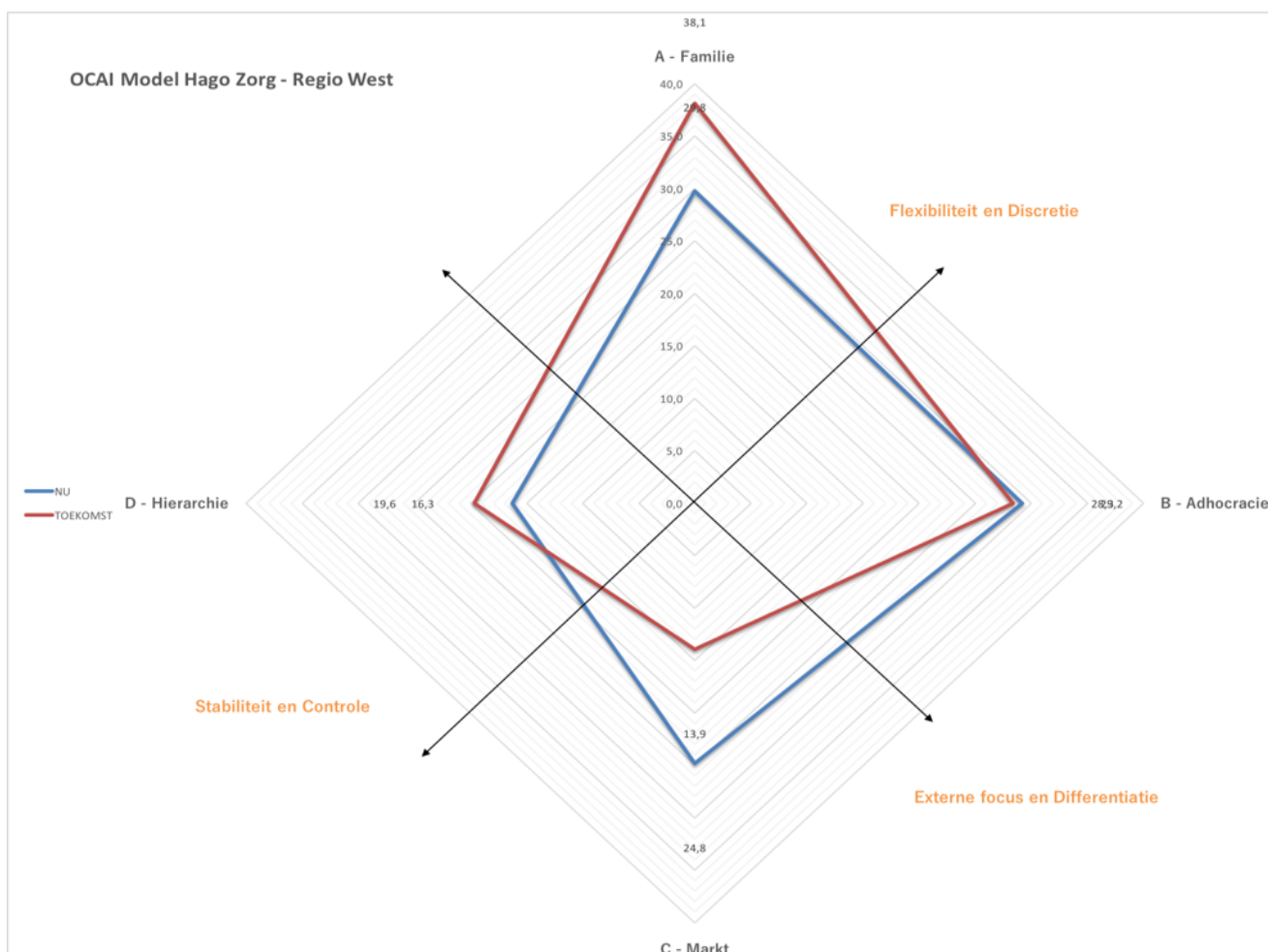
We hebben de gouden greenkey en omdat we een onderdeel van de westcord Groep zijn wordt er breder over nagedacht. Mondeling toelichten

Heeft u wel eens nagedacht om het op een andere manier in te richten?

Er zijn in de loop van de jaren wat kleine veranderingen doorgevoerd maar in Grote lijnen is er veel hetzelfde gebleven.

Bijlage IX; Overzicht OCAI-model vragen

In de aankomende bijlage worden de vragen uit het OCAI-model weergegeven. Achter de vragen worden de gemiddelde antwoorden van de acht respondenten weergegeven.



		100 p. Verdelen	100 p. Verdelen
		NU	TOEKOMST
1 Dominante kenmerken			
A	De organisatie heeft een zeer persoonlijk karakter. Ze heeft veel weg van een grote familie. De mensen lijken veel met elkaar gemeen te hebben.	34,28571429	31,42857143
B	De organisatie is zeer dynamisch en er heerst een echte ondernemersgeest. De mensen zijn bereid hun nek uit te steken en risico's te nemen.	29,28571429	37,14285714
C	De organisatie is sterk resultaatgericht. Het werk af zien te krijgen is de grootste zorg. De mensen zijn erg competitief en gericht op het boeken van resultaten.	24,28571429	15

D	De organisatie is strak geleid en gestructureerd. Formele procedures bepalen in het algemeen wat de mensen doen.	12,14285714	16,42857143
Subtotaal		100	100
		100 p. Verdelen	100 p. Verdelen

2 De leiding van de organisatie

A	De leiding van de organisatie gedraagt zich in het algemeen als mentor, faciliteert en stimuleert.	30	39,28571429
B	De leiding van de organisatie spreidt in het algemeen ondernemingslust ten toon, evenals vernieuwingsgezindheid en risicobereidheid.	32,14285714	24,28571429
C	De leiding van de organisatie geeft in het algemeen blijk van een no-nonsense instelling, agressiviteit en resultaatgerichtheid.	20	10
D	De leiding van de organisatie geeft in het algemeen blijk van coördinerend en organiserend gedrag en maakt de indruk van een soepel draaiende, efficiënte machine.	17,85714286	26,42857143
Subtotaal		100	100
		100 p. Verdelen	100 p. Verdelen

3 Personeelsmanagement

A	De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door teamwerk, consensus en participatie.	25	30,71428571
B	De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door persoonlijke risicobereidheid, vernieuwing, vrijheid en uniciteit.	25,71428571	29,28571429
C	De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door niets ontziende competentie, hoge eisen en prestatiegerichtheid.	30,71428571	17,14285714
D	De managementstijl van de organisatie wordt gekenmerkt door zekerheid omtrent de baan, de voorschriften, voorspelbaarheid en prestatiegerichtheid.	18,57142857	22,85714286
Subtotaal		100	100
		100 p. Verdelen	100 p. Verdelen

4 Het bindmiddel van de organisatie

A	Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit loyaliteit en onderling vertrouwen. Betrokkenheid bij de organisatie staat hoog in het vaandel.	25,71428571	41,42857143
----------	--	-------------	-------------

B	Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit betrokkenheid bij innovatie en ontwikkeling. De nadruk ligt op het streven in de bedrijfstak voorop te lopen.	37,14285714	32,85714286
C	Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit de nadruk op prestaties en het bereiken van doelstellingen. Agressiviteit en winnen zijn gangbare thema's.	22,85714286	12,14285714
D	Het bindmiddel dat de organisatie bijeenhoudt, bestaat uit formele regels en beleidstukken. Instandhouding van een soepel draaiende organisatie is belangrijk.	14,28571429	13,57142857
Subtotaal		100	100
		100 p. Verdelen	100 p. Verdelen

5 Strategische accenten

A	De organisatie legt de nadruk op menselijke ontwikkeling. Een grote mate van vertrouwen, openheid en participatie zijn niet weg te denken.	33,57142857	44,28571429
B	De organisatie legt de nadruk op het aanboren van nieuwe bronnen en het creëren van nieuwe uitdagingen. Uitproberen van nieuwe dingen en zoeken naar kansen wordt gewaardeerd.	22,85714286	25
C	De organisatie legt de nadruk op wedijverend gedrag en prestaties. Het bereiken van ambitieuze doelstellingen en overwinning in de markt spelen de hoofdrol.	26,07142857	12,14285714
D	De organisatie legt de nadruk op behoud van het bestaan en stabiliteit. Efficiëntie, beheersbaarheid en een soepele uitvoering spelen de hoofdrol.	17,5	18,57142857
Subtotaal		100	100
		100 p. Verdelen	100 p. Verdelen

6 Succescriteria

A	De organisatie definieert succes op grond van de ontwikkeling van human resources, teamwork, de betrokkenheid van het personeel en zorg voor de mensen.	30	41,42857143
B	De organisatie definieert succes als kunnen beschikken over zo uniek mogelijke of de nieuwste producten. Ze kan worden beschouwd als innovatief en toonaangevend wat haar producten betreft.	27,85714286	21,42857143
C	De organisatie definieert succes als winnen in de markt en de concurrentie de loef afsteken. Concurrerend marktleiderschap staat centraal.	25	17,14285714

D	De organisatie definieert succes binnen het kader van de efficiëntie. Betrouwbare levering, soepel verlopende schema's en goedkope productie zijn van cruciaal belang.	17,14285714	20
Subtotaal		100	100

Bijlage X; Toetsing onderzoeksresultaten MT-Meeting.



**INTERN
WAS-
PROCES
HAGO ZORG**



PRESENTATIE

- Onderzoek
 - Impact
 - Scenario's
 - Risico's
 - Uitslag
- 

ONDERZOEK

- Interviews - 31 st.

(Objecten, interne diensten, branches, experts, management, medewerkers, andere industrie)

- Deskresearch

(Zorgbranche, aanbestedingen, ziekenhuizen, schoonmaaksector, wasserijbranche, normering)

UITKOMST ONDERZOEK

- Interviews

(Men maakt zich druk om kosten, werkwijze en risico's.

Men wil dat een mogelijke oplossing of verandering toegevoegde waarde biedt.)



- Deskresearch

(Vraag naar certificering komt vaker terug. Prestatiecontracten groeien. WIP ziekenhuis is anders dan WIP wat ziekenhuizen doen. Certex certificering kan zelf niet (!). Doordat dienst dicht bij corebusiness ligt is goede inregeling essentieel)

IMPACT

- Risico impact (>> wordt ook bij MAKE-OR-BUY voor producten gebruikt)
 - Financieel impact (>> wordt ook bij MAKE-OR-BUY voor producten gebruikt)
 - Strategische impact (NEW!!)
 - Organisatorische impact (NEW!!)
 - Personele impact (NEW!!)
- *Nieuwe vormen van impact zijn meegenomen om een volledig beeld te creëren over welke invloed een beslissing heeft op verschillende onderdelen binnen de organisatie.*

SCENARIO'S

Inbesteden



Inbesteden met controlemiddelen



Uitbesteden



Uitbesteden met Leaseconstructie



Disposable



Eigen wasserij



11 RISICO'S - 55 EURO (IN FICHES) ...

Nr.	Risico
1	Er is geen waarborging dat het was-proces goed verloopt.
2	Het ziekenhuis wil zich volledig conformeren aan de WIP-richtlijn Linnengoed.
3	Bij bacteriële controle blijken schone producten te veel bacteriën te bevatten.
4	Het ziekenhuis implementeert JCI richtlijnen.
5	Er vindt besmetting plaats welke herleid kan worden naar textiel van HZ.
6	Producten worden niet goed of op tijd geleverd door een externe partij.
7	Er worden kosten gemaakt welke niet kunnen worden doorberekend aan het ziekenhuis
8	Werkwijze is belastend voor het milieu en draagt niet bij aan MVO.
9	Werkwijze is arbeidsintensief en kan zorgen voor medewerkers-ontevredenheid
10	Textiel is niet goed schoon en dit kan invloed hebben op werkzaamheden
11	Er zijn niet voldoende textielproducten op voorraad waardoor werkzaamheden vertraging kunnen oplopen.

UITSLAG TOTAAL

		1. Inbesteden van het was-proces	2. Inbesteden van het was-proces met controlemaatregelen	3. Uitbesteden van het was-proces	4. Uitbesteden van het was-proces op basis van leaseconstructie	5. Overgaan op disposable producten	6. Oprichten van eigen wasserij
50 KG p.d. Gem.	Eindscore	1,10	3,85	4,95	3,13	1,41	0,00
100 KG p.d. Gem.	Eindscore	2,30	5,05	5,35	3,125	1,40	0,00
177,03 KG p.d. Gem.	Eindscore	2,30	5,35	5,35	3,13	1,41	0,00
250 KG p.d. Gem.	Eindscore	2,90	5,65	5,35	3,13	1,41	0,00
500 KG p.d. Gem.	Eindscore	3,20	6,25	5,35	3,13	1,41	0,00

	Werkingspercentages soorten Impact
15%	Besondering Strategische Impact
10%	Besondering Organisatorische Impact
0%	Besondering Personeels Impact
45%	Besondering Risico Impact
30%	Besondering Financiële Impact

RESULTAAT

ALLE WAS ONDER DE 175 KG
UITBESTEDEN (AMTELLAND, AVL,
FLEVOZIEKENHUIS)

ALLE WAS BOVEN DE 175 KG
INBESTEDEN MET CONTROLEMIDDELEN.
(ERASMUS, MAASSTAD ZIEKENHUIS)

CENTRALISATIE VAN ALLE INKOOP OM
PRIJS EN KWALITEIT TE GARANDEREN.

BINNEN AANBESTEDINGEN TIJDENS
NOTA VAN INLICHTINGEN VRAGEN OM
CERTEX CERTIFICERING.

VERVOLGONDERZOEK NAAR GEBRUIK EN
WAS HOOFDDOEKEN EN GEBRUIK VAN HET
MAKE OR BUY BEOORDELINGSMODEL VOOR
ANDERE OBJECTEN, REGIO'S EN DIENSTEN.



DANKU!

MEETMODEL

- I Scenario >> 5 soorten Impact >> 5 verschillende Volumes Was per dag >> Weging vanuit organisatie

Legenda

4 punten voor elke vorm van impact die bijdraagt aan de strategische, organisatorisch of personele kenmerken van de organisatie.
0 punten voor elke vorm van impact die niet bijdraagt of gelijk blijft.
4 punten aftrek voor elke vorm van impact die afdoet aan de strategische, organisatorisch of personele kenmerken van de organisatie.

Legenda	Legendascore		
Hoeveelheid Zeer ernstige risico's	0 – 1 risico's = + 2,5 punt Score van >50 = + 2,5 punt	2 risico's = 0 punten Score van 50-99 = 0 punten	<2 risico's = -2,5punt Score van <100 = - 2,5 punt
Totale waarde Zeer ernstige Risico's			
Hoeveelheid ernstige risico's	0 – 1 risico's = + 2,5 punt Score van >50 = + 2,5 punt	2 risico's = 0 punten Score van 50-99 = 0 punten	<2 risico's = -2,5punt Score van <100 = - 2,5 punt
Totale waarde ernstige Risico's			
Hoeveelheid matige risico's	0 – 1 risico's = + 2,5 punt Score van >25 = + 2,5 punt	2 risico's = 0 punten Score van 25-49 = 0 punt	<2 risico's = -2,5punt Score van <50 = - 2,5punt
Totale waarde matige Risico's			
Hoeveelheid geringe risico's	0 – 4 risico's = + 2,5 punt Score van >25 = + 2,5 punt	4-6 risico's = 0 punt Score van 25-49 = 0 punt	<6 risico's = -2,5 punt Score van <50 = - 2,5punt
Totale waarde geringe Risico's			

Van	Tot		
€ - per gemiddelde KG	€ 25,00 per gemiddelde KG	20	Punten
€ 25,00 per gemiddelde KG	€ 50,00 per gemiddelde KG	18	Punten
€ 50,00 per gemiddelde KG	€ 75,00 per gemiddelde KG	16	Punten
€ 75,00 per gemiddelde KG	€ 100,00 per gemiddelde KG	14	Punten
€ 100,00 per gemiddelde KG	€ 125,00 per gemiddelde KG	12	Punten
€ 125,00 per gemiddelde KG	€ 150,00 per gemiddelde KG	10	Punten
€ 150,00 per gemiddelde KG	€ 175,00 per gemiddelde KG	8	Punten
€ 175,00 per gemiddelde KG	€ 200,00 per gemiddelde KG	6	Punten
€ 200,00 per gemiddelde KG	€ 225,00 per gemiddelde KG	4	Punten
€ 225,00 per gemiddelde KG	€ 250,00 per gemiddelde KG	2	Punten
€ 250,00 per gemiddelde KG	meer per gemiddelde KG	0	Punten

UITSLAG

- Financiële impact

Financiële impact						
	1	2	3	4	5	6
Hoeveelheid	Prijs totaal	Prijs totaal	Prijs totaal	Prijs totaal	Prijs totaal	Prijs totaal
50 KG	€ 12.093,26	€ 14.042,26	€ 6.881,92	€ 11.195,85	€ 18.224,51	
100 KG	€ 14.418,91	€ 16.367,91	€ 13.763,85	€ 22.391,70	€ 36.449,01	
177,03 KG	€ 22.303,57	€ 24.517,90	€ 24.382,97	€ 39.677,81	€ 64.587,11	
250 KG	€ 22.879,76	€ 25.127,26	€ 34.409,62	€ 55.979,24	€ 91.122,53	
500 KG	€ 35.002,64	€ 37.349,64	€ 68.819,24	€ 111.958,48	€ 182.245,06	

Risico's

	1.		2.		3.		4.		5.		6.	
Soort risico	H.	TW.	H.	TW.	H.	TW.	H.	TW.	H.	TW.	H.	TW.
Zeer ernstige risico's	2	202	1	16	1	63	1	202	3	191	3	182
Ernstige Risico's	3	119	5	144	1	24	0	0	0	0	4	122
Matige risico's	1	21	1	21	0	0	0	0	2	59	0	0
Geringe risico's	5	24	4	24	9	28	10	52	6	15	4	12

H= Hoofdwedheid risico's in risicoanalyse per vlak

TW= Totale waarde van de scenario's

Totale waarde = Kans-score * bevolgsscore

(Tabel 9.1.4: Risico impact scenario's)

		Hoofdwedheid Risico		50 KG		1.		2.		3.		4.		5.		6.	
Beoordeling Risico Impact		Overzicht Risico Impact				O.R.		Score		O.R.		Score		O.R.		Score	
Legende		Legendescore				1		2		3		4		5		6	
Hoofdwedheid Zeer ernstige risico's		0 - 3 = 2,5		2-0		+2 = -2,5		1		1		2,5		1		-2,5	
Totale waarde Zeer ernstige Risico's		>40 = + 2,5		50-99 = 0		<100 = - 2,5		2		2		2,5		2		-2,5	
Hoofdwedheid ernstige risico's		0 - 3 = 2,5		2-0		+2 = -2,5		3		3		2,5		3		2,5	
Totale waarde ernstige Risico's		>40 = + 2,5		50-99 = 0		<100 = - 2,5		4		4		2,5		4		2,5	
Hoofdwedheid matige risico's		0 - 3 = 2,5		2-0		+2 = -2,5		5		5		2,5		5		2,5	
Totale waarde matige Risico's		>25 = + 2,5		25-49 = 0		<50 = - 2,5		6		6		2,5		6		-0,25	
Hoofdwedheid geringe risico's		0 - 4 = 2,5		4-6 = 0		+6 = -2,5		7		7		2,5		7		0	
Totale waarde geringe Risico's		>25 = + 2,5		25-49 = 0		<50 = - 2,5		8		8		2,5		8		2,5	
Maximum van 0 tot 20 te behalen								Totaal		0		10		10		6	
Maximum voor wegingspercentage								Wegingspercentage		25%		25%		25%		25%	
Minimum voor wegingspercentage										20		20		20		20	
Wegingspercentage										5		0		0		0	
								Definitieve Totaal		0		2,25		2,25		1,125	

Bijlage XI; SWOT-analyse

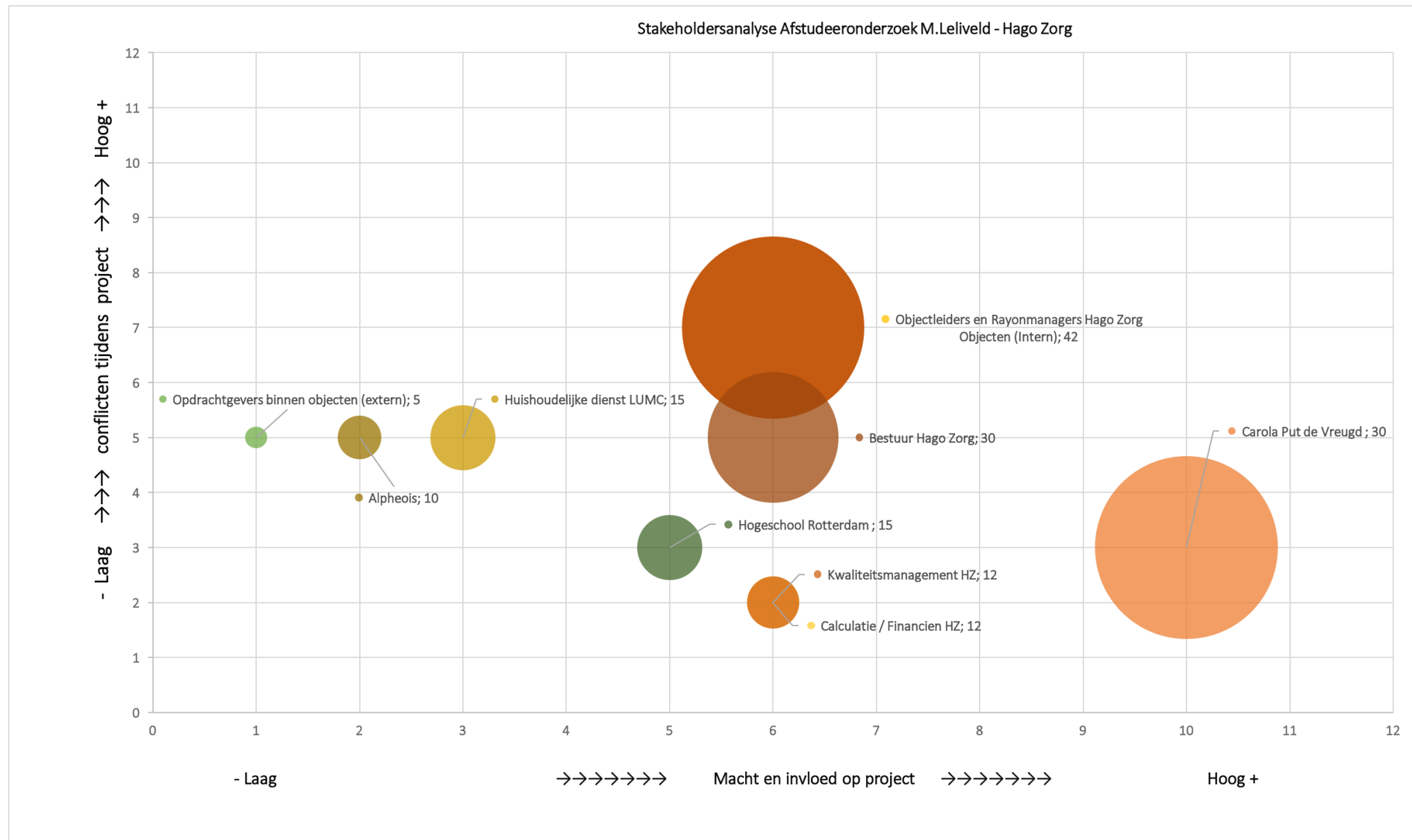
Sterkten		Zwakten	
1.	Veel contracten en expertise in de markt waarin HZ functioneert. Hierdoor is Benchmarking en het opstellen van 'best practices' mogelijk. Hiermee kan kwaliteit op individuele processen verhoogd worden	1.	Grote organisatie waardoor verandering en inspelen op trends en ontwikkeling voor het gehele klantenbestand langzaam kan verlopen
2.	Marktleider op het gebied van schoonmaak met een hoog volume, hierdoor betere onderhandelingspositie.	2.	Weinig deling van informatie van secundaire taken en projecten tussen gecontracteerde objecten
3.	Met HZ is er specifieke focus op de zorgbranche waardoor de organisatie aantrekkelijker wordt voor de sector dan organisaties die vanuit dezelfde organisatie ook andere objecten beheren.	3.	Moeilijk personeelsbestand (medewerkers Schoonmaak) waardoor sturing op correcte uitvoering, verzuim en opleiding constant nodig is.
4.	HZ is een landelijk grote organisatie die mee kan dingen om de grotere contracten.	4.	Afhankelijkheid van de eisen en wensen van de opdrachtgever door aanbesteding. Hiervoor is doorvoering van flexibiliteit en eigen kennis moeilijk
5.	Goede C.V. Als organisatie met 6 van de 8 Academische Ziekenhuizen in Nederland onder contract.	5.	Beleving en gastvrijheid wordt niet altijd door de schoonmaakmedewerkers zelf gedragen en uitgevoerd

Kansen		Bedreigingen	
1.	Werkgevers zien steeds meer de werkdruk en aanvaardbare tarieven in de zorgsector.	1.	Steeds grotere vraag naar beheersing door middel van normering en certificering.
2.	Veel veranderende contractvormen waarbij het steeds meer gaat om resultaatgerichte output.	2.	Groeiende financiële en personele tekorten in Zorgsector.
3.	Vergrijzing waardoor groei wordt verwacht in de zorgsector. Dit zowel binnen de ziekenhuisbranche als in de verzorgingsbranche.	3.	Steeds grotere vraag naar Hospitality in schoonmaaksector.
4.	Toenemende vraag naar klantpartnerschap binnen de zorgsector. Door de strategische samenwerking die men nu al heeft wordt contractduur gegarandeerd	4.	Aanhoudende bezuinigingen op het gebied van facilitaire diensten.
5.	Behoeft aan innovatie en diversificatie bij werkgevers t.a.v. de interne diensten	5.	Steeds grotere vraag naar Multi-Service suppliers en regiomodellen en organisaties.

Bijlage XII; Business Canvas Model

Business Canvas model HZ				
Key Partners; X Niet van toepassing binnen het Onderzoek	Key Activities Hoofdactiviteit is de Schoonmaak binnen zorgobjecten. De zorgobjecten bestaan uit allerlei verschillende objecten welke zorg aanbieden aan de consument. Een belangrijke activiteit waar HZ zich op focust richting de klant is de communicatie en de samenwerking. Hoewel de schoonmaak de basisvaardigheid en activiteit is, is voor veel klanten de communicatie met de organisatie zeer belangrijk. Er wordt hier veel samengewerkt tussen facilitaire diensten en contract -regisseurs binnen objecten.	Value Propositions De waarde propositie binnen Hago Zorg bevindt zich in de expertise in de branche en het samenwerkingspotentieel welke de organisatie biedt. Beide onderwerpen zijn zeer aangescherpt op werken binnen de zorgsector. Voor ziekenhuizen en verzorgingstehuizen is het belangrijk om samen te werken met een partner welke de werkwijze in de zorg begrijpt en hier uitermate veel verstand van heeft. Door de oprichting van HZ heeft Hago een organisatieonderdeel gecreëerd waarin deze is expertise is samengekomen. Door de samenwerking die de organisatie graag met de klant aangaat is de organisatie zeer interessant voor grote zorginstellingen en ziekenhuizen.	Customer Relationships X Niet van toepassing binnen het Onderzoek	Customer Segment Het klantensegment waarin HZ opereert is de zorgsector. Binnen de zorgsector maakt men als HZ geen onderscheidt tussen instellingen. Deze worden per stuk individueel bekeken. Voor deze specifieke opdracht ligt de scope op de grotere ziekenhuizen binnen Regio West.
	Key Resources De Key Resources voor HZ zijn de menselijke middelen. Hiermee zorgt de organisatie dat de werkzaamheden zo goed mogelijk verlopen. Een groot gedeelte hierbij is besteed aan de managementlaag binnen HZ. Door samenwerking met de klant benut de organisatie deze Key Resource zo goed mogelijk.		Channels Het kanaal waarmee HZ de klant bereikt is het principe van het aanbesteden. Doordat zorg-organisaties gebruik moeten maken van het aanbestedingsprincipe is dit de enig wijze om met de klant in contact te komen.	
	Cost Structure X Niet van toepassing binnen het Onderzoek		Revenu Streams X Niet van toepassing binnen het Onderzoek	

Bijlage XIII; Stakeholdersanalyse



Stakeholdersanalyse

Mathijs Leliveld
V0.1

			Verwachtingen			Macht en invloed tijdens het project.	Cijfer tussen 1-10		Verwachte conflicten	Cijfer tussen 1-10		
Nm r.	Stakeholder	Beschrijving		Wat verwacht men tijdens project	Wat verwacht men van de uitkomst		Factor	opmerking		factor	Opmerking	Weging
1	Carola Put de Vreugd	Stagebegeleider tijdens de stageperiode en initiator van het project		Tijdens het project wordt verwacht dat de verschillende mogelijkheden en impact van het was-proces worden onderzocht	Dat er verschillende oplossingsrichtingen worden onderzocht en vanuit hier een onderzoeksresultaat wordt opgesteld waaruit tevens blijkt of het LUMC de juiste beslissing heeft gemaakt.		10	Door dat het de stagebegeleider betreft is het degene met de meeste invloed op het project en hiermee de meest invloed. Dit wel in de vorm van sturing		3	Er worden weinig conflicten verwacht omdat de stagebegeleiding de initiator is en ook op zoek is naar antwoord op het vraagstuk	30

2	Objectleiders en Rayonmanagers Hago Zorg Objecten (Intern)	Objectleiders en Rayonmanagers zijn de personen die momenteel op de verschillende locaties verantwoordelijk zijn voor de was en het was-proces.	Tijdens het project wil men graag betrokken worden bij het onderzoek en dat men inspraak kan hebben/doen.	Men verwacht vooral dat het eindresultaat aansluit bij de eisen en wensen die zij hier individueel aan stellen	6	Op basis van de functies en de verschillende personen die inspraak hebben wordt er een redelijke inspraak verwacht.	7	Waarschijnlijk zullen de managers van verschillende objecten het niet altijd direct eens zijn met de beslissingen/ onderzoeksresultaten.	42
3	Opdrachtgevers binnen objecten (extern)	De opdrachtgevers zijn de personen binnen de objecten die de opdracht hebben uitgeschreven	Tijdens het project wordt er weinig verwacht door de stakeholder aangezien deze niet zijn geïnformeerd over het project.	Men verwacht dat de kwaliteit van het product/ dienst intact blijft voor hun individuele object.	1	Tijdens het project hebben de verschillende opdrachtgevers geen medezeggenschap binnen het project waardoor invloed zeer beperkt blijft.	5	Conflicten zullen pas optreden tijdens presentatie van het onderzoeksresultaat. Conflicten kunnen voorkomen door de verwachte impact van het onderzoeksresultaat	5
4	Bestuur Hago Zorg	bestuur van hago zorg zal verandering moet goedkeuren op verschillende vlakken	Tijdens het project geeft management vooral aan waar men heen wil en wat de eisen en wensen zijn van de organisatie als geheel	Men verwacht een advies wat aansluit bij hun wensen en eisen en wat resulteert in een bepaald soort groei voor de organisatie als geheel	6	De eisen en wensen die het bestuur neerlegt zijn wel leidend in de visie die Hago Zorg heeft en zullen hiervoor dus duidelijk in acht dienen te	5	Conflicten zullen voorkomen als men het onderzoeksresultaat niet draagt omdat de impact die dit heeft niet aansluit bij de wensen en eisen van de organisatie als geheel.	30

							worden genomen.			
5	Medewerkers binnen Onderzochte objecten	Medewerkers die momenteel met het was-proces te maken hebben		Medewerkers worden niet direct betrokken binnen het project omdat deze op strategisch en tactisch niveau plaats vindt	Medewerkers verwachten dat wanneer het proces het verandert, dit voor hen beter en gemakkelijker wordt	2	Medewerkers worden niet direct betrokken dus hebben weinig macht en invloed op het project	5	Medewerkers kunnen wel voor interne conflicten zorgen als het onderzoeksresultaat zich niet aansluit bij hun verwachting.	10
6	Hogeschool Rotterdam	De hogeschool geldt tijdens dit project als begeleiding		Dat er aan de eisen van de HR wordt gewerkt	dat het product voldoende wordt opgeleverd aan de hand van de seisen die zijn gesteld	5	Eisen gelden als kader binnen het onderzoek en kunnen barrières opleveren	3	Conflicten zullen niet snel voorkomen voordat de documentatie van het onderzoek wordt opgeleverd. Wel zal sturing plaats vinden	15
7	Wasserijen	Wasserijen fungeren binnen de opdracht als leverancier.		geen verwachtingspatroon	geen verwachtingspatroon	4	Door middel van prijsstelling van was hebben wasserijen een	0	geen verwachte conflicten aangezien de wasserij geen inspraak hebben	0
8	Calculatie / Financien HZ	De financiële afdeling zal anders moeten gaan calculeren		geen verwachtingspatroon	Dat het wel rendabel is en dat men niet in financiële problemen komt	6	De prijs is een zeer belangrijk aspect binnen het onderzoek. Deze zal veel	2	geen verwachte conflicten tenzij er uitschieters in prijs zitten	12

							invloed hebben op het project			
9	Alpheois	(verplichte) leverancier schoonmaakartikelen	geen verwachtingspatroon	Dat de methodiek aansluit op de producten die zij leveren		2	Alpheios heeft geen directe macht, vanuit HAGO zal men wel wensen dat met deze producten wordt gewerkt	2	Geen verwachte conflicten en zeer geringe inspraak	4
10	Kwaliteitsmanagement HZ	Afdeling welke kwaliteit binnen Hago Zorg beheert	Dat eisen vanuit de afdelingen en organisatie worden meegenomen	Dat aan verplichte eisen minimaal wordt voldaan		6	Met verplichte maatregelen bepaalde vorm van macht binnen project waaraan voldaan dient te worden	2	Geen conflicten verwacht aangezien verplichtingen niet bespreekbaar zijn	12
11	Huishoudelijke dienst LUMC	Facilitaire afdeling van het ziekenhuis.	Dat aan wensen van het ziekenhuis wordt gedacht tijdens het project	Dat er geen beslissingen worden gemaakt zonder mogelijke goedkeuring		3	Geen directe macht op het gehele project omdat dit een HAGO Zorg product is	5	Dienen wel betrokken te zijn en wensen te worden gehonoreerd, anders zal men niet achter resultaat staan.	15

Bijlage XIV; Label en Doelgroepen

Onderverdeling Labels

De labels zijn opgezet op basis van de operationalisatie in de onderzoeksopzet. Tijdens de operationalisatie zijn de verschillende onderzoek kenmerken kenbaar gemaakt. Op basis van deze kenmerken zijn de interviews opgesteld. Om een duidelijk beeld te creëren worden de interviews nu ook weer geanalyseerd op deze wijze. Op de laatste drie bladzijden van deze bijlage wordt de operationalisatie uit de onderzoeksopzet weergegeven. Tevens wordt op de pagina hiervoor de Topiclijst weergegeven. Deze bevat de verschillende topics die op zijn gesteld op basis van de indicatoren in de operationalisatie.

Verder wordt in deze bijlage in het eerste gedeelte weergegeven welke labels er worden gebruikt bij de analyse van de interviews en op basis van welke indicatoren uit de operationalisatie en topiclijst deze zijn opgesteld. Het is mogelijk dat dezelfde indicator onder verschillende labels kan vallen door de overlap die deze hebben. Tijdens de analyse is zo veel mogelijk geprobeerd deze op dezelfde wijze uit te splitsen. Hierbij worden tevens de labels met de labelkleur aangegeven. Onder deze uitleg is een opsplitsing van de respondenten met de respondentencode te vinden.

Labels en Labelkleur



Opbouw Labels

Label	Indicator	Topics
(Was)-Afspraken	- <i>Hoeveelheid certificeringen per scenario.</i> - <i>In kaart brengen van processen binnen verschillende scenario's</i> - <i>In kaart brengen van de producten die hieronder vallen</i> - <i>In kaart brengen van totale volume</i> - <i>In kaart brengen van processen binnen verschillende locaties</i> - <i>Processen vergelijken met elkaar.</i> -	• Producten te wassen • Hoeveelheid was • Levertijd
Personeel	- <i>Meting aantal uren</i> - <i>Meting van aantal FtE benodigd. (intern)</i>	• Aantal Uren • Aantal FtE • Opleidingsniveau en kennis

	- <i>Meting van aantal benodigde werkzame uren (intern)</i> - <i>Meting van opleidingsniveau. (intern)</i> - <i>Kosten van personeel</i> -	
Werkwijze	- <i>Beoordeling van elk individueel scenario volgens vastgestelde criteria</i> - <i>Levertijd.</i> - <i>Aanrijtijd.</i>	• Werkwijze was-proces • Eindgebruikers • Procestijd • Proces/Werkwijze
MVO en Duurzaamheid	- <i>Hoeveelheid duurzame maatregelen per scenario</i> - <i>Mate van MVO per scenario</i> - <i>Afgelegde Kilometers per vervoersmiddel.</i> - <i>Uitstoot CO2 door vervoer.</i>	• Geografische ligging locatie • MVO & Duurzaamheid
Risico	- <i>Score op risicotabel</i>	• Soorten risico's • Risicometing • Normeringen en certificering • Scenario's • Beslissingsmodel • Theoretisch kader
Visie en strategie	- <i>Mate van aansluiting op trends binnen de schoonmaakbranche</i> - <i>Mate van aansluiting op trends binnen de zorgbranche</i> - <i>Mate van aansluiting op trends binnen de wasserijbranche</i> - <i>Aansluiting organisatiestrategie op strategie scenario</i> -	• Wensen en eisen was-proces • Aanbestedingseisen • Strategie organisatie • Weging Beslissingsmodel
Prijs en Volume	- <i>Meten van de hoeveelheid</i> - <i>Afschrijvingskosten van machines per jaar</i> - <i>Afschrijvingskosten van vervoermiddelen per jaar</i> - <i>Onderhoudskosten per jaar.</i> - <i>Exploitatiekosten.</i> - <i>Certificeringskosten.</i> - <i>Kosten van schoonmaakmiddelen per jaar</i> - <i>Kosten van Energie per jaar</i> - <i>Kosten waterverbruik</i> - <i>Investeringskosten</i>	- Grootte locaties - Grootte productielocatie - Kosten FtE - Afschrijvingskosten - Onderhoudskosten - Kosten Materiaal en benodigdheden - Exploitatiekosten

Opbouw Respondenten Onderverdeling

<i>Naam</i>		OBJ.
Beschrijving Doelgroep		Binnen de doelgroep vallen de verantwoordelijken per locatie. Het gaat hier zowel om Objectleiders, Rayonmanager en Joint Venture Managers.
Respondenten doelgroep	Respondent nummer	
	1.	Bianca Bektas
	2.	Carola Put de Vreugd
	3.	Corina Kalkman
	4.	Eric Agterberg
	5.	Joël Beugel
	6.	Joost de Leeuw
	7.	Robert Brijder
	8.	Sjanie Meijers
	9.	Sophie Terburg

<i>Naam</i>		MED.HZ.
Beschrijving Doelgroep		Medewerkers binnen HZ op locatie welke niet verantwoordelijk zijn voor de locatie en operationeel werken.
Respondenten doelgroep	Respondent nummer	
	1.	Marja Blikman

<i>Naam</i>		M.HZ.
Beschrijving Doelgroep		Respondenten met een managementfunctie binnen HZ.
Respondenten doelgroep	Respondent nummer	
	1.	Bastiaan Smits
	2.	Gert Zoet
	3.	Ingrid Kornips
	4.	Ingrid van Dongen
	5.	Pia Hermans

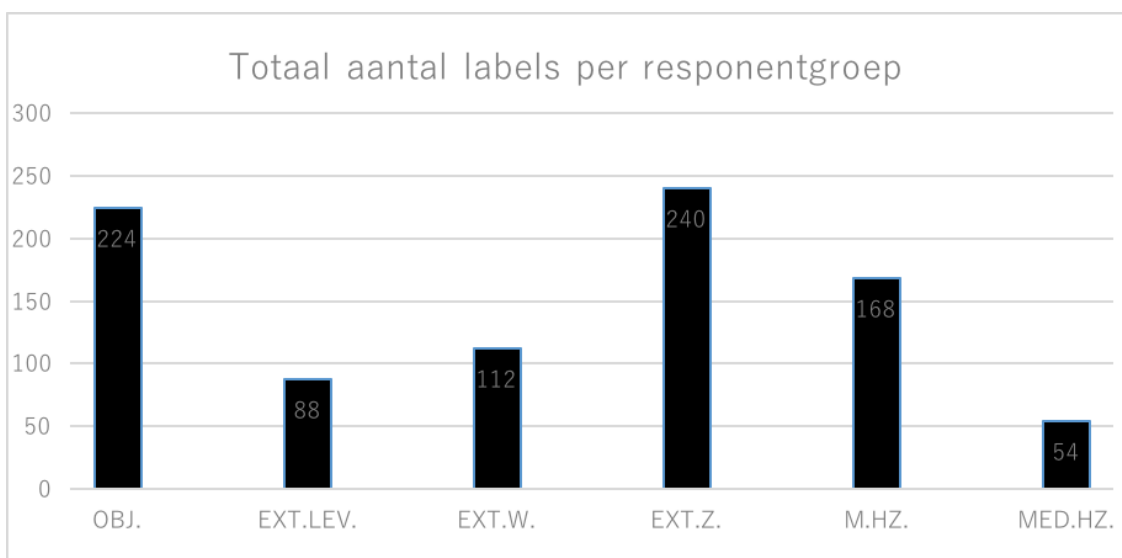
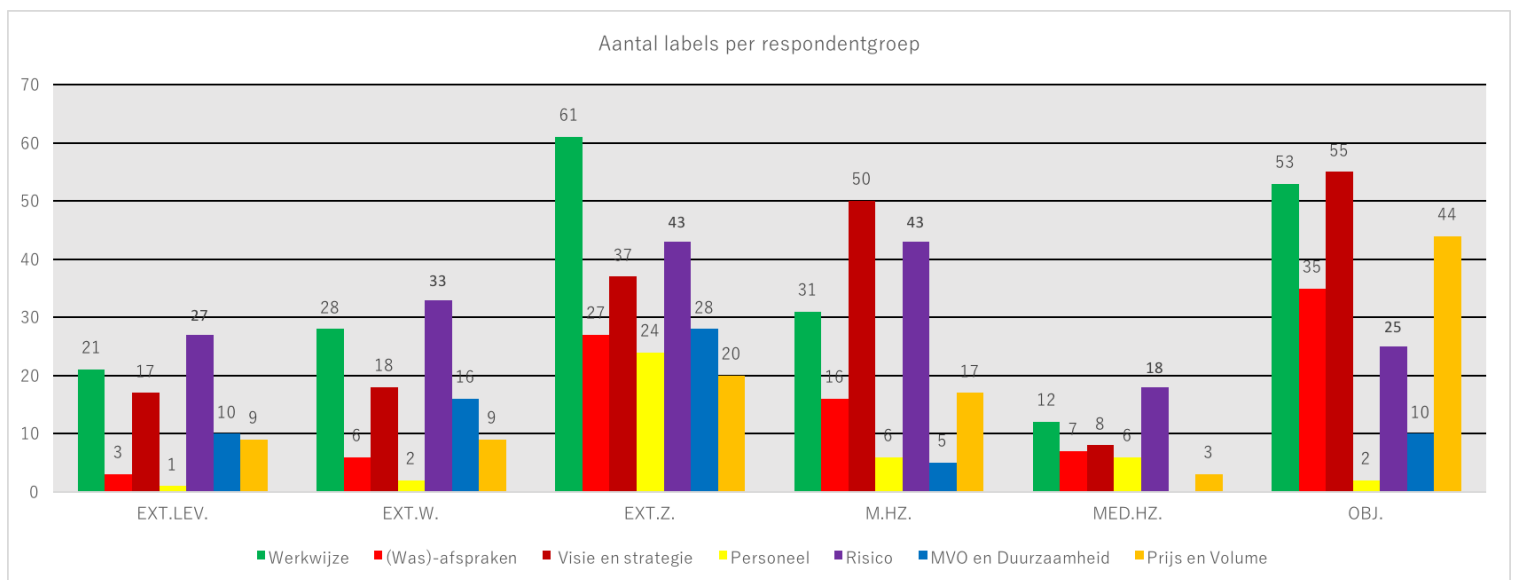
<i>Naam</i>		EXT.LEV.
Beschrijving Doelgroep		Externe Leveranciers en organisaties die in de leveranciersrol t.a.v. HZ werken. Dit betreft alle producten behalve externe wasserijen (andere doelgroep). Hierbij is het niet van belang of de leverancier momenteel levert en in welke mate dit is. (om tot de doelgroep te behoren)
Respondenten doelgroep	Respondent nummer	
	1.	Birgitte Engelen
	2.	Caroline Dorst
	3.	Rob Boekhout
	4.	Raymond Noordam

<i>Naam</i>		EXT.W.
Beschrijving Doelgroep		Binnen deze doelgroep vallen de externe leveranciers in de vorm van wasserijen. Deze zijn als aparte doelgroep benadert omdat deze specifiek in deze branche opereren.
Respondenten doelgroep	Respondent nummer	
	1.	Nicole de Kort
	2.	Natascha Buchner
	3.	Bo Carstens

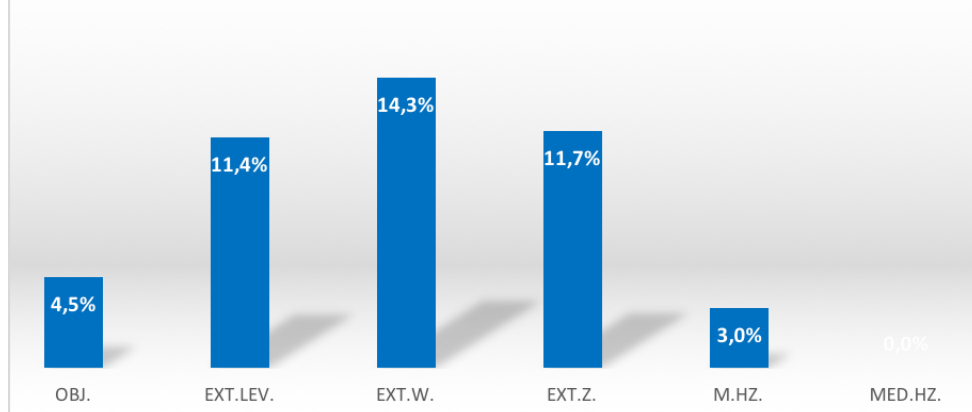
<i>Naam</i>		EXT.Z.
Beschrijving Doelgroep		Binnen deze doelgroep vallen alle personen die zich extern van HZ bevinden.. Hieronder vallen medewerkers van de andere ziekenhuizen, zorgcentra en andere branches
Respondenten doelgroep	Respondent nummer	
	1.	Greet Swets
	2.	Ingrid Cauwels
	3.	Michelle Langeveld
	4.	Aal Hekkelaan
	5.	Erik de vlieger
	6.	Martijn van den Brom
	7.	Victor Chantre
	8.	Denise Groeneweg
	9.	Joschua Schaap

In onderstaande tabellen worden de verschillende conclusies uit de interview analyse weergegeven. Deze grafieken geven weer hoe vaak er gesproken is over bepaalde labels en door wie er gesproken is over het label. Hierbij is een onderverdeling in doelgroepen en personen gemaakt zover dit mogelijk was. De opbouw van de grafieken is op de volgende wijze weergegeven in deze bijlage;

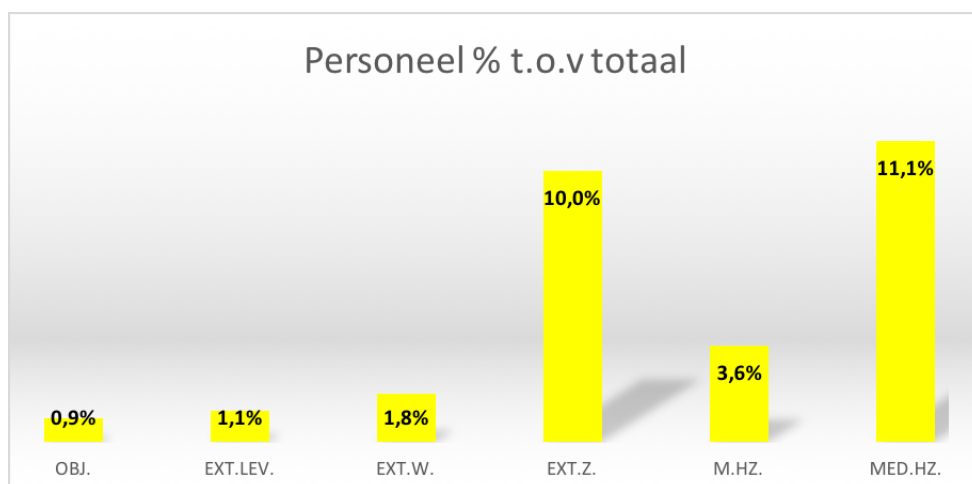
1. Grafiek 1; Volledig aantal labels voor de gehele onderzoekspopulatie
2. Grafiek 2; Totaal aantal labels per respondentgroep
3. Grafiek 3 t/m 9; Percentage per doelgroep van de labels voor individuele codering
4. Grafiek 10; Volledig aantal labels per codering.
5. Grafiek 11 t/m 16; Labels per codering per doelgroep
6. Grafiek 17 t/m 34; Percentage per codering per respondent.



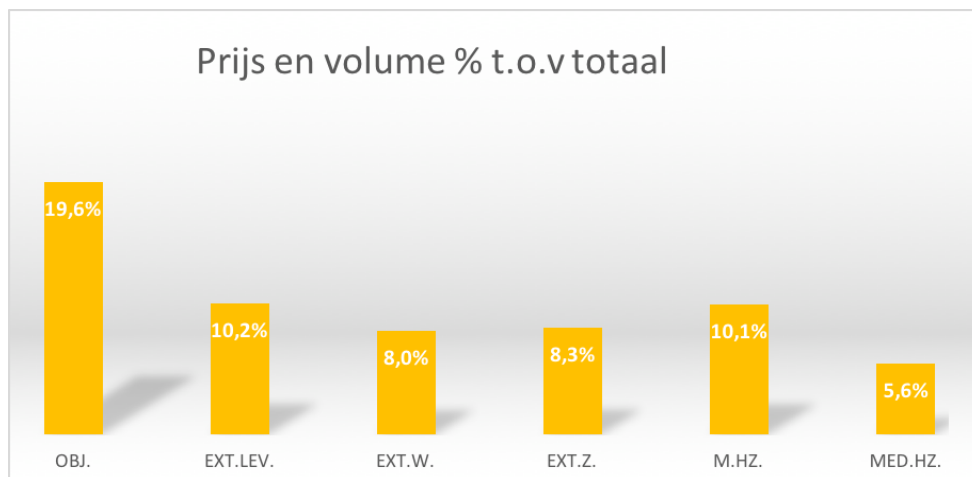
MVO en duurzaamheid % t.o.v totaal

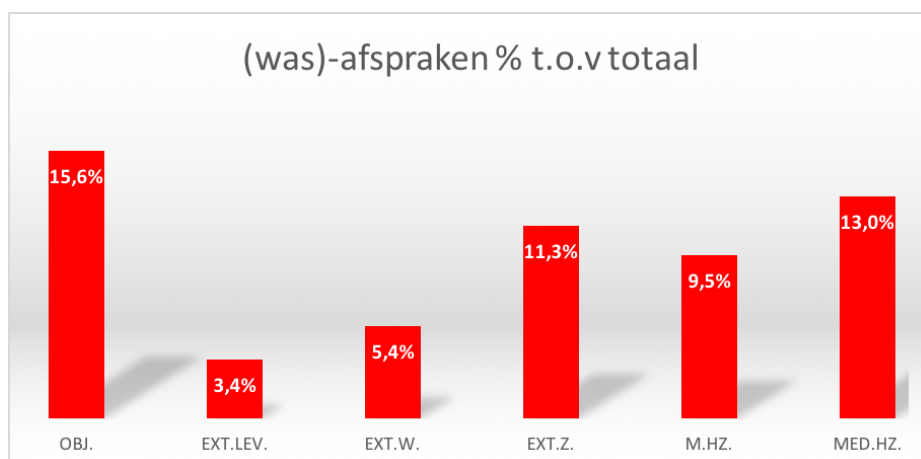
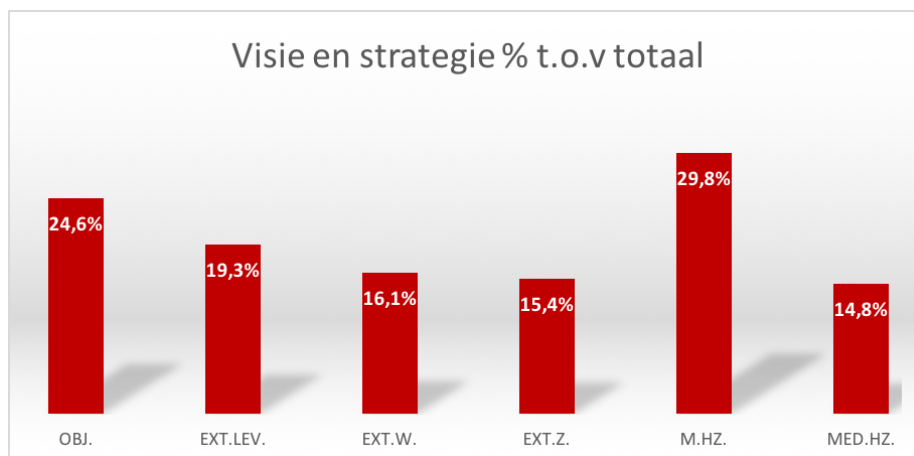
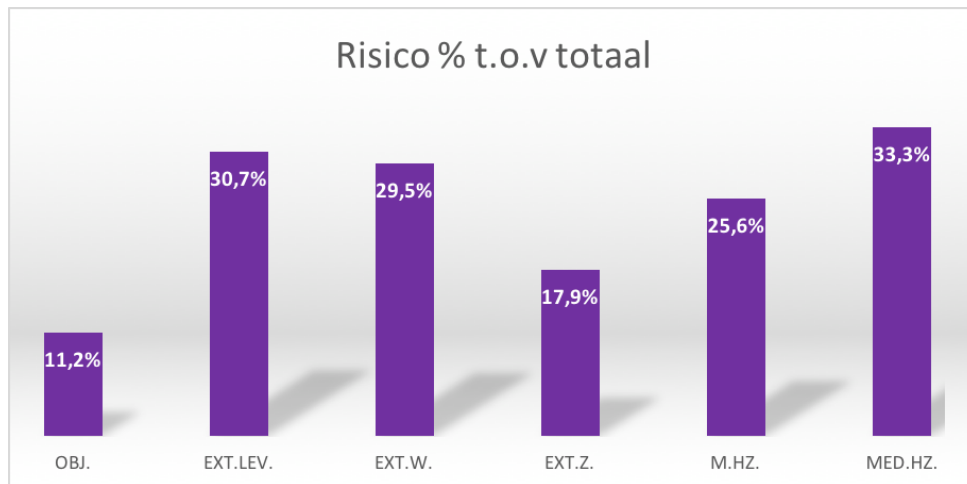


Personeel % t.o.v totaal

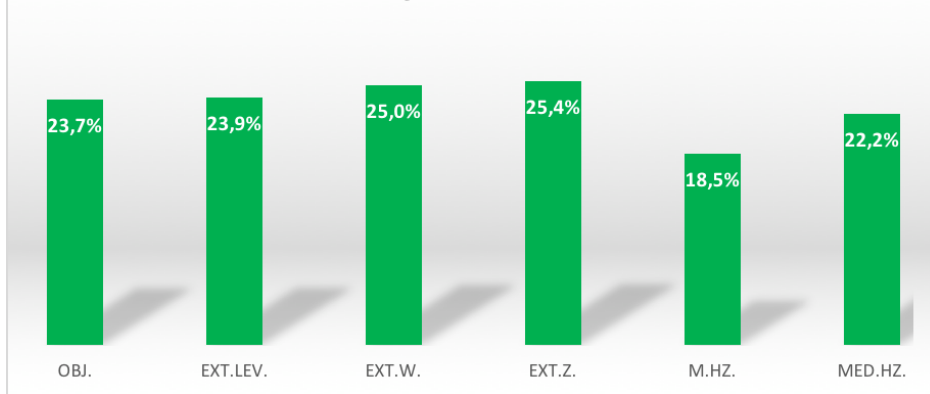


Prijs en volume % t.o.v totaal

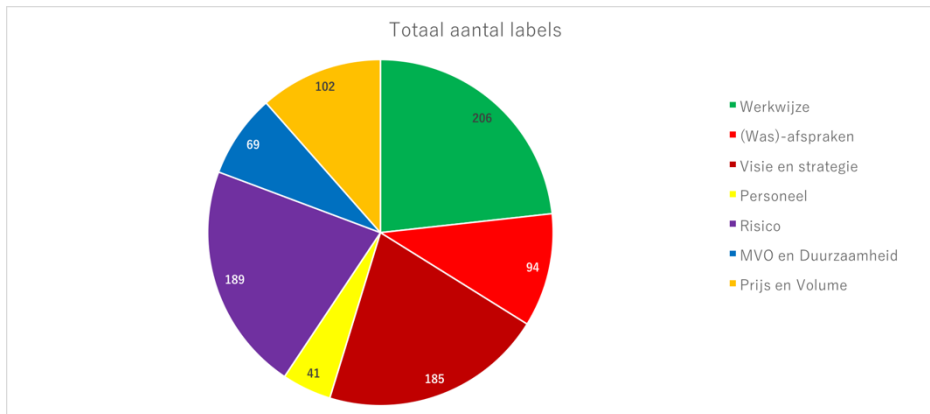




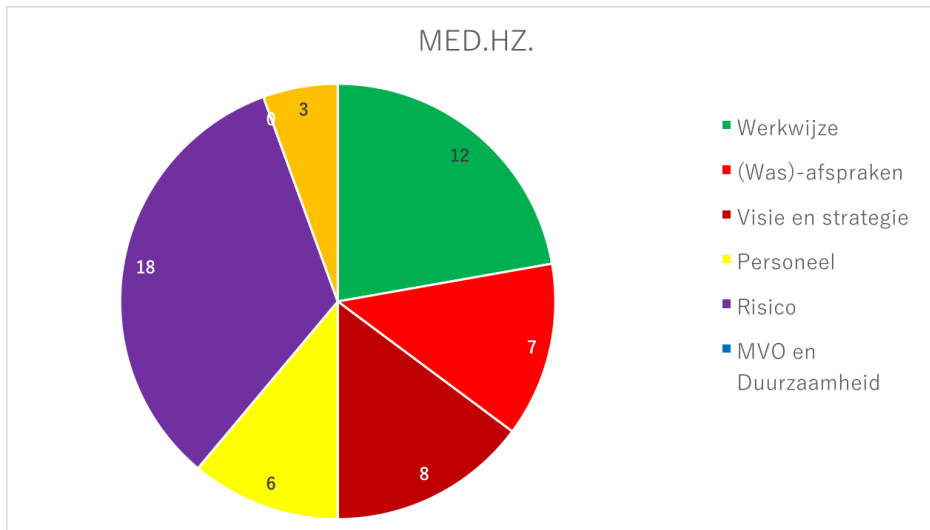
Werkwijze % t.o.v totaal

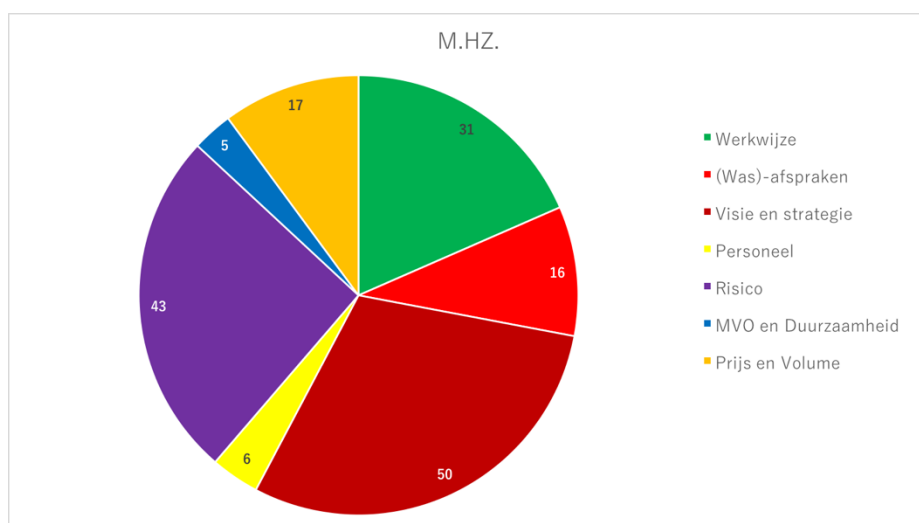
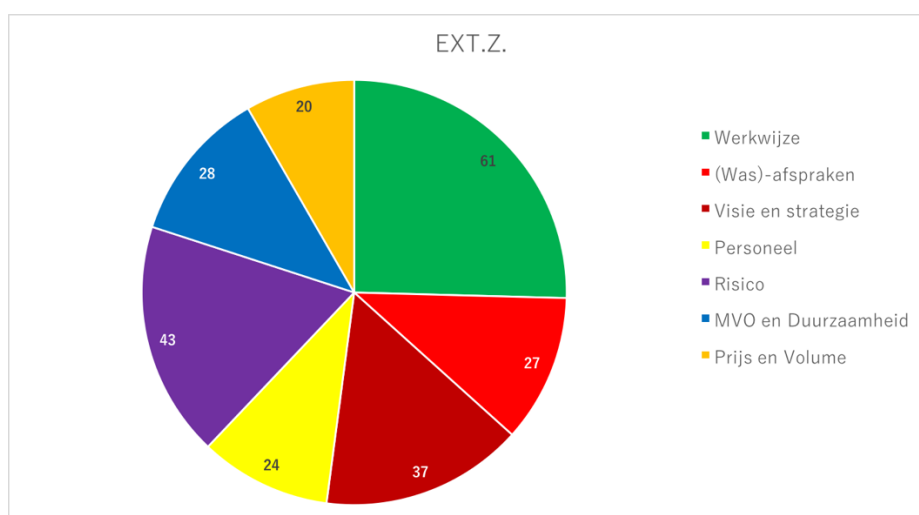
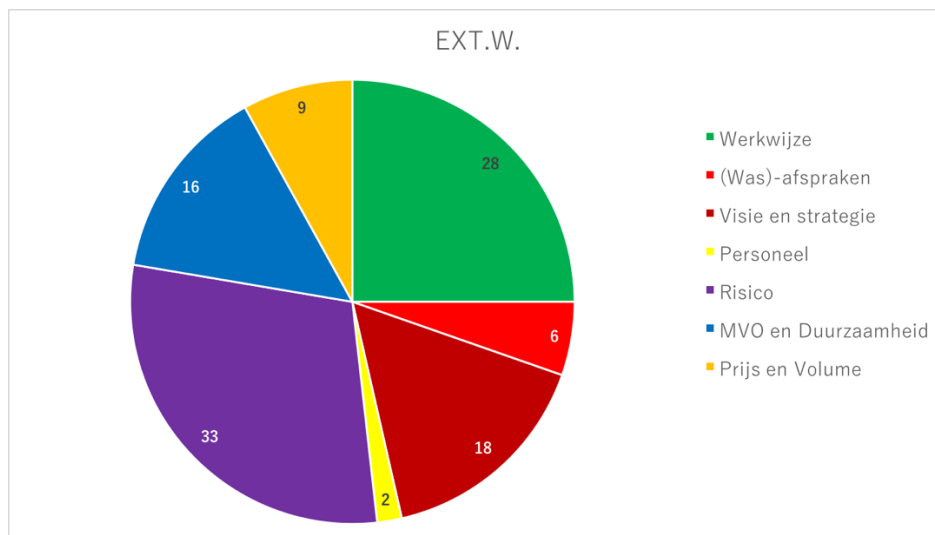


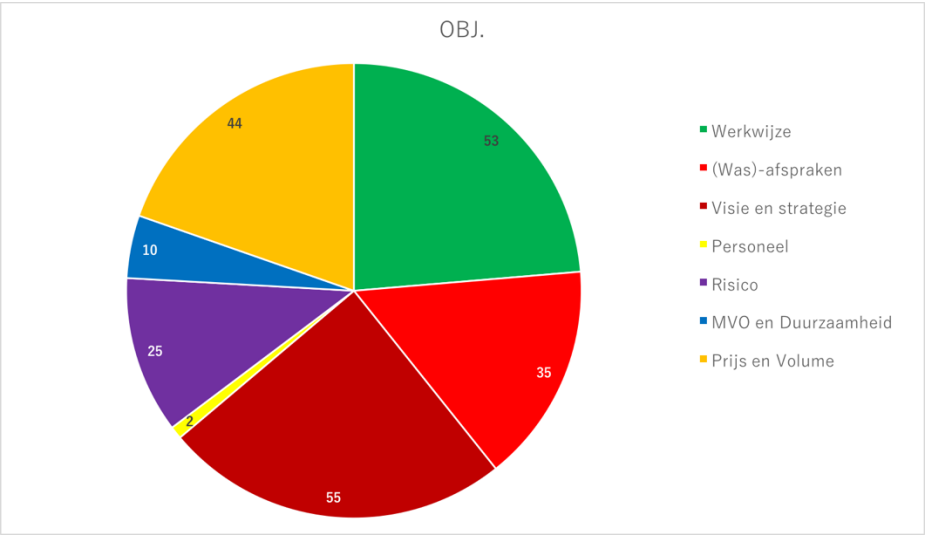
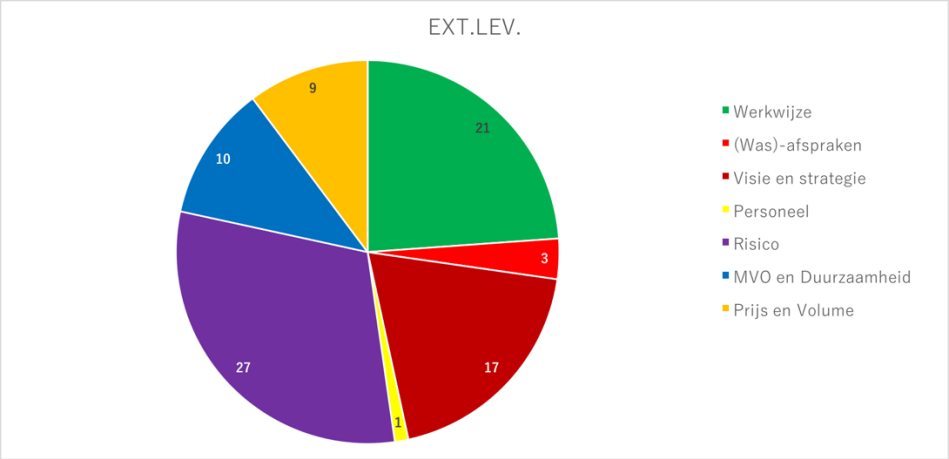
Totaal aantal labels



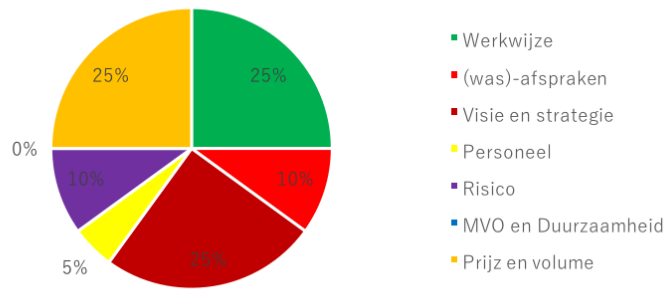
MED.HZ.



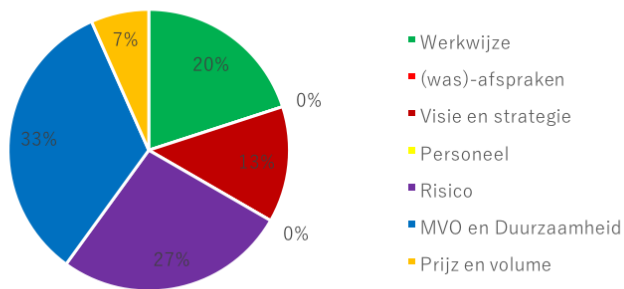




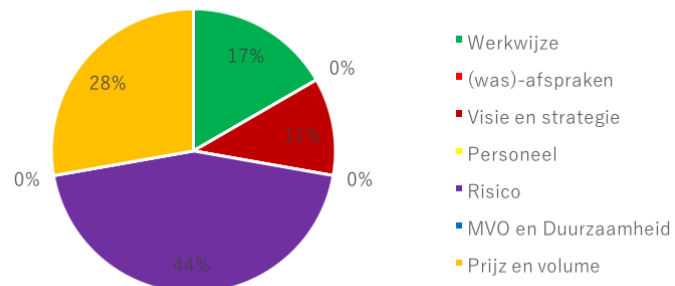
Bastiaan Smits



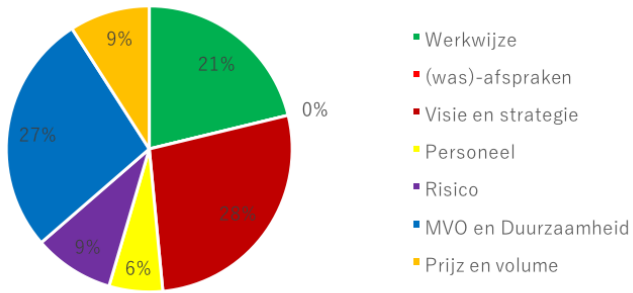
Birgitte Engelen



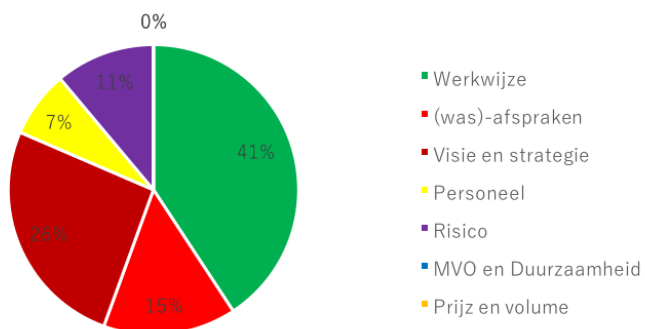
Caroline Dorst



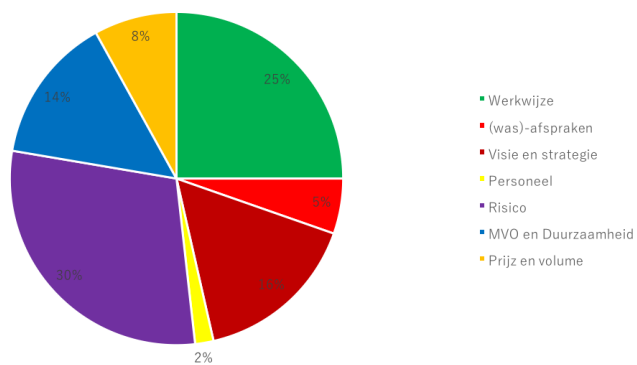
Denise Groeneweg



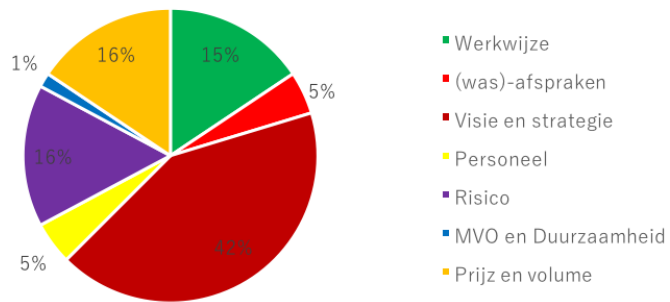
Erik de Vlieger



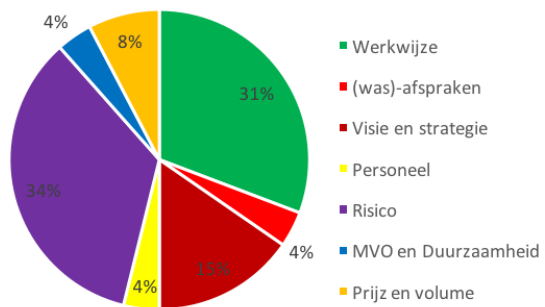
Doelgroep Ext.W. ; Mvr. Kort, Mvr. Carstens, Mvr. Büchner



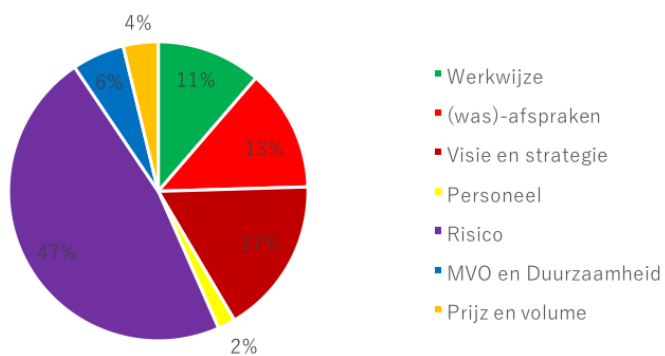
Gert Zoet



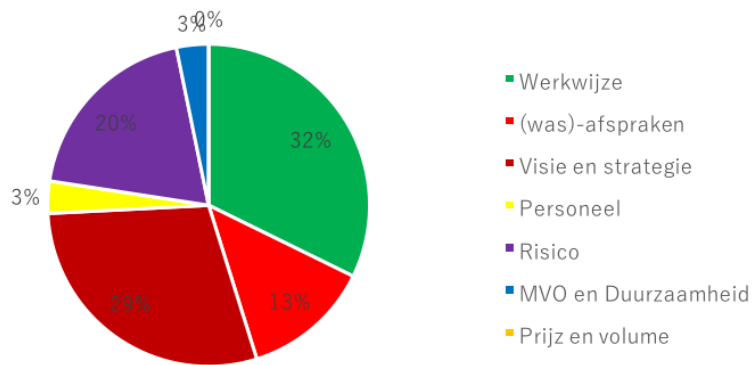
Greet Swets



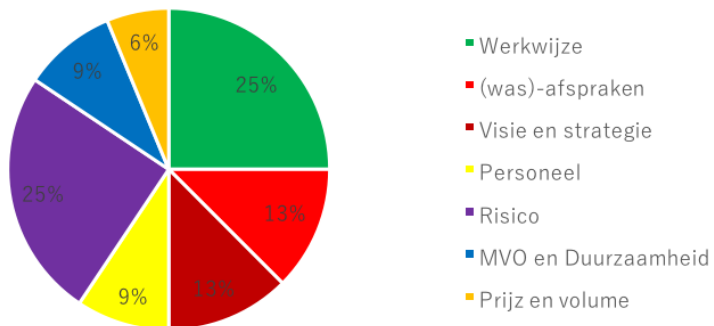
Ingrid Kornips



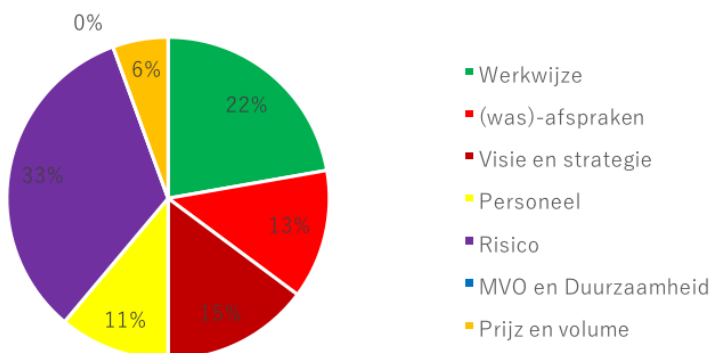
Ingrid van Dongen



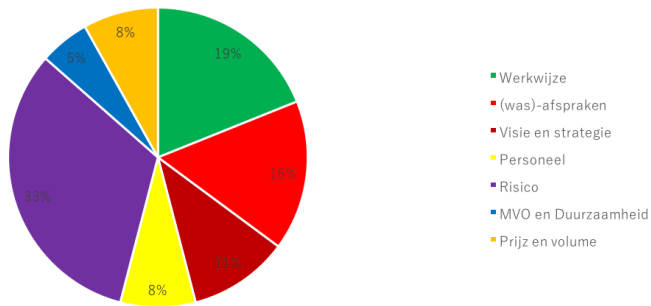
Joschua Schaap



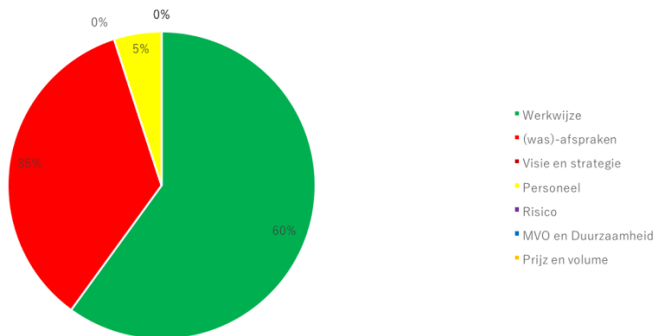
Marja Blickman



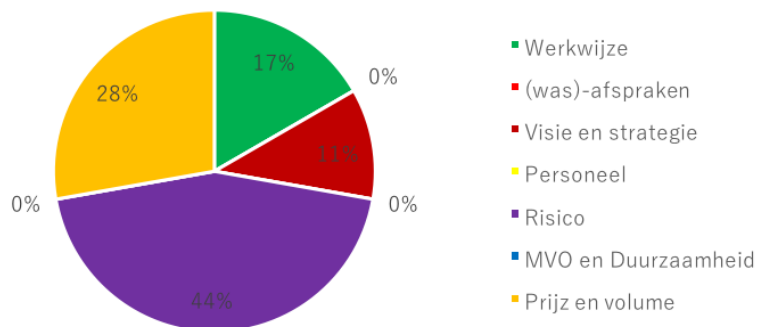
Martijn van den Brom



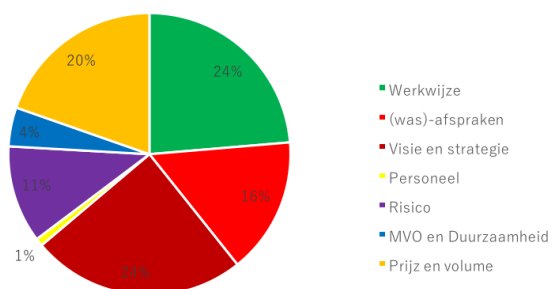
Pia Hermans



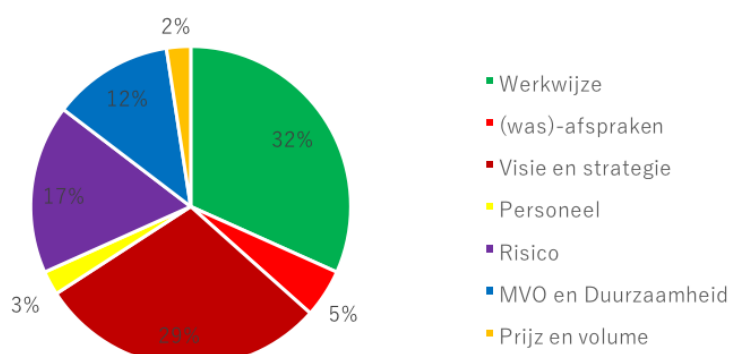
Raymond Noordam



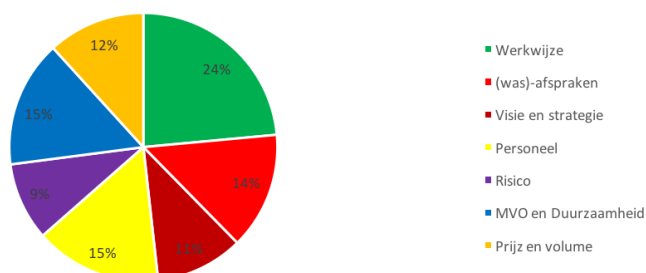
Stapel van alle Rayonmanagers



Rob Boekhout



Stapel van Mvr. Langeveld, Mvr. Cauwels en
Mvr. Hekkelaan



Bijlage XV; Scenariobeschrijving

1.

Auteur	Mathijs Leliveld
Datum	
Scenario ;	Inbesteden van het was-proces
Keuze uitwerking scenario;	Keuze van de uitwerking komt voort uit het feit dat de meeste objecten momenteel dit scenario alreeds hanteren. Hierbij dient de uitwerking van dit scenario als benchmark voor de andere scenario's. Hiernaast is het niet zo dat het proces momenteel niet goed verloopt. Door de uitwerking hiervan wordt wel meer inzicht gecreëerd.

Beschrijving Scenario;	Tijdens het inbesteden van het was-proces is de individuele rayonmanager verantwoordelijk voor de inrichting van het proces op de locatie waar hij of zij werkzaam is. Bij inregeling hiervan zal de rayonmanager zelf op zoek gaan naar een leverancier voor de machines, onderhoud en overige producten. In samenwerking met de hygiënedienst van het object stemt de rayonmanager het wasprogramma af. De textielproducten worden wel via de gecentraliseerde kanalen afgenomen. Momenteel is dit het proces wat het meest voorkomt bij de onderzochte objecten. Bij 7 van de 9 objecten werkt men op deze wijze.
-------------------------------	--

Strategische impact en eigenschappen

Uitleg strategische eigenschappen;

Binnen de strategische impact en eigenschappen wordt gekeken op welke wijze dit scenario aansluit op de strategische kenmerken die HZ hanteert. Hierbij wordt niet enkel intern gekeken maar mogelijk ook naar externe aspecten. De strategische impact en eigenschappen dienen er voor om aan te geven op welke wijze het scenario aansluit op de missie en visie van HZ als organisatie.

Opsomming strategische impact

1.	Door individuele beslissingen kan de rayonmanager zelf besluiten wat te doen en is er grote mate van eigen inbreng door de locatie. Dit loopt synchroon met de term ' Vrij ' uit de family statement van de organisatie.
2.	Er is sprake van een zeer concrete samenwerking tussen de hygiënedienst van het ziekenhuis en de rayonmanager van de locatie op het gebied van was.
3.	Tijdens dit scenario wordt enkel voldaan aan de WIP richtlijn voor verzorgingstehuizen.
4.	Tijdens dit scenario kan niet worden voldaan aan de JCI Richtlijnen
5.	Dit scenario behoeft geen gemotoriseerd transport nodig, wat bijdraagt aan de focus op duurzaamheid en MVO van de organisatie
6.	Doordat de werkuren binnen de locaties dienen te worden volbracht om het proces in te richten is dit gunstig voor het maatschappelijk verantwoord personeelsbeleid.

Organisatorische impact en eigenschappen

Uitleg organisatorische eigenschappen;

De organisatorische impact heeft te maken met de werkwijze binnen het scenario. Hierbij zijn aanlevertijd, doorlooptijd, gemak en de soorten producten belangrijke eigenschappen. Tevens worden de kenmerken van de kwaliteit en de werking van de producten weergegeven.

Opsomming organisatorische impact

1.	Er is voor deze wijze geen externe aanlevertijd nodig, hiermee zijn de medewerkers per locatie zelf verantwoordelijk voor de doorlooptijd van het proces.
2.	Proces is zeer flexibel in te richten omdat men zelf tijden naar wens inricht.
3.	HZ is zelf verantwoordelijk voor het proces en de kwaliteit die het proces biedt.
4.	Aanschaf van apparatuur en producten dient te worden gedaan door de rayonmanager. Deze kan hiervoor zijn eigen producten uitzoeken en zelf de prijzen bepalen. (dit geldt niet voor textiel)
5.	Door de kortere doorlooptijd van het proces is de investering in microvezel relatief laag. Deze kunnen dagelijks na gebruik gewassen worden en hier zit geen aanlevertijd op. Door de vlotte doorloop worden doeken vaker gebruikt.
6.	Afschrijving van de individuele doeken is snel omdat ze vaker gebruikt worden. Hierdoor zullen vaker, kleinere hoeveelheden doeken dienen te worden besteld. (en dit dient gecontroleerd te worden)
7.	De soort producten en de kwaliteit hiervan kunnen door HZ worden uitgezocht.

Personele impact en eigenschappen

Uitleg personele eigenschappen;

Bij de personele impact wordt gekeken wat de impact is op de medewerkers van HZ. Dit heeft betrekking op de medewerkers van zowel operationeel als managementniveau. Hierbij zijn kennis, opleiding, tevredenheid en mogelijkheid tot herintegratie belangrijke onderdelen

Opsomming personele impact

1.	Binnen dit scenario kunnen medewerkers her-integreren op de locatie waar zij ervoor werkzaam waren . Dit doormiddel van het werken in de interne wasserij
2.	Personeel zal zelf de was dienen te verzorgen. Door extra werkzaamheden kan dit tot een bepaald mate van medewerkers-ontevredenheid leiden.
3.	Personeel dient geen speciale kennis te hebben van het was-proces. Doordat deze volledig is geautomatiseerd zal deze zichzelf wijzen. Wel is het van belang dat dit proces goed wordt opgezet door management (in samenspraak met Hygiëne dienst)
4.	/

Risico impact en eigenschappen

Uitleg risico eigenschappen;

De risico-impact is weergegeven op basis van de elf vooraf opgestelde risico's. Deze risico's zijn opgesteld op basis van de analyses van de interviews, meetings en literatuur. In het onderstaande overzicht wordt een korte beschrijving van de risico's weergegeven. Hiernaast zijn de verschillende risico's uitgewerkt in de individuele risicoanalyses van de verschillende scenario's. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Opsomming risico impact		
Soort risico	Hoeveelheid	Totale waarde
Zeer ernstige risico's	2	102
Ernstige Risico's	3	119
Matige risico's	1	21
Geringe risico's	5	24

Financiële impact en eigenschappen

Uitleg financiële eigenschappen;

Binnen de financiële impact is voor elke scenario een berekening gemaakt. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van een gemiddelde wasserij met een volume van 177 KG was per dag. Hiernaast zijn twee 'voorbeeld' volumes opgezet van 50,100,250 en 500 KG. Bij de berekeningen is ervan uitgegaan dat de verschillende locaties een gemiddeld bedrag betalen voor apparatuur, producten, energie, water en overige afnames bij externe partijen. Voor een gedetailleerder overzicht wordt u doorverwezen naar de bijgeleverde **Exceldocumentatie; Berekeningen HZ**. In onderstaand overzicht zijn in het gele vlak de gebruikte apparatuur en werktijden weergegeven welke zijn gebruikt bij de berekening. (Cijfers zijn Excl. BTW). In het vak recht staat de onderverdeling van de kosten voor het volume van 177,03 KG (gemiddeld). Kosten voor Energie en water zijn bij interne wassen niet meegenomen omdat uit de interviews is gebleken dat het ziekenhuis deze betaald.

Opsomming financiële impact					
Hoeveelheid		Prijs totaal		Onderdelen	Prijs per onderdeel
				Wasmachine	€
50 KG		€ 12.093,26	1Wasm./1uur	Droger	€ 1.086,12
100 KG		€ 14.418,91	1Wasm./1uur	Dispenser	€ 1.918,75
177,03 KG		€ 22.303,57	2,3Wasm./1,42 uur	Afschrijving	€ 6.590,37
250 KG		€ 22.879,76	2,5 Wasm ./1,5uur	Personeel	€ 10.400,01
500 KG		€ 35.002,64	3 Wasm./2 uur		

2.

Auteur	Mathijs Leliveld
Datum	
Scenario ;	Inbesteden van het was-proces met controlemiddelen
Keuze uitwerking scenario;	Dit scenario komt voort uit scenario 1. Bij dit scenario wordt de was nog steeds op de locatie uitgevoerd, maar worden een aantal controlemiddelen ingevoerd welke bijdragen aan het borgen en in stand houden van het was-proces. Externe interviews hebben bijgedragen aan het opmaken van dit scenario

Beschrijving Scenario;	
Bij het inbesteden van het was-proces met controlemiddelen vindt het was-proces nog steeds plaats binnen het individuele object. Het verschil tussen dit scenario en scenario nummer 1 is dat er een aantal controlemiddelen worden ingesteld om het proces te waarborgen. De onderdelen die worden toegevoegd zijn; 1. Het centraliseren van de inkoop voor de inrichting van een interne wasserij (dit houdt in dat de inkoopafdeling een beslissing maakt t.a.v. apparatuur en het onderhoud). 2. Het aanschaffen van een managementsysteem welke de processen van de wasmachines en drogers registreert en waarborgt. Hiermee kan gecontroleerd worden of apparatuur naar behoren functioneert en heeft HZ een borging richting de opdrachtgever. 3. Het periodiek uitvoeren (per 3 maanden) van microbiologische checks. Hierbij borgt men dat ondanks dat de machine goed draait, textiel niet besmet is. Dit is één van de onderdelen die men binnen professionele wasserijen ook doet. binnen dit scenario dient deze informatie ook gedeeld te worden tussen locaties (in de vorm van rapportages en 'Best Practices').	

Strategische impact en eigenschappen

Uitleg strategische eigenschappen;

Binnen de strategische impact en eigenschappen wordt gekeken op welke wijze dit scenario aansluit op de strategische kenmerken die HZ hanteert. Hierbij wordt niet enkel intern gekeken maar mogelijk ook naar externe aspecten. De strategische impact en eigenschappen dienen ervoor om aan te geven op welke wijze het scenario aansluit op de missie en visie van HZ als organisatie.

Opsomming strategische impact

1.	Door de borging van bepaalde onderdelen van het was-proces kan men een betere kwaliteit bieden aan de opdrachtgever. (of in ieder geval laten zien wat de kwaliteit is)
2.	Door te communiceren over de resultaten zal er een beter samenwerking komen tussen objecten en opdrachtgevers en objecten. Dit conformeert aan de term 'samen' uit de family statement .
3.	Doordat de wasserij intern is georganiseerd houdt de rayonmanager zelf het overzicht en de verantwoording
4.	Centraal inkopen zorgt voor een professionalisering in de organisatie waarbij niet elke individuele persoon zelf hoeft te onderhandelen maar er sprake kan zijn op de corebusiness
5.	Tijdens dit scenario wordt enkel voldaan aan de WIP-richtlijn voor verzorgingstehuizen. Hoewel de borging wel eigenschappen heeft welke ook worden gebruikt binnen de CERTEX certificatie.
6.	Tijdens dit scenario kan niet (volledig) worden voldaan aan de JCI Richtlijnen
7.	Dit scenario behoeft geen gemotoriseerd transport wat bijdraagt aan de focus op duurzaamheid en MVO van de organisatie

Organisatorische impact en eigenschappen

Uitleg organisatorische eigenschappen;

De organisatorische impact heeft te maken met de werkwijze binnen het scenario. Hierbij zijn aanlevertijd, doorlooptijd, gemak en de soorten producten belangrijke eigenschappen. Tevens worden de kenmerken van de kwaliteit en de werking van de producten weergegeven.

Opsomming organisatorische impact

1.	Er is voor deze wijze geen externe aanlevertijd nodig, hiermee zijn de medewerkers per locatie zelf verantwoordelijk voor de doorlooptijd van het proces.
2.	Proces is zeer flexibel in te richten omdat men zelf tijden naar wens inricht.
3.	Per kwartaal zullen microbiologische samples dienen te worden afgenomen. Deze kunnen of worden opgestuurd/ of worden afgehaald bij de locatie. Dit ligt aan de leverancier die hiervoor geselecteerd wordt.
4.	Aanschaf van apparatuur en producten dient gedaan te worden door de rayonmanager. Deze dient de door de afdeling inkoop geselecteerde producten te gebruiken.
5.	HZ is zelf verantwoordelijk voor het proces en de kwaliteit die het proces biedt.
6.	Door de kortere doorlooptijd van het proces is de investering in microvezel relatief laag. Deze kunnen dagelijks na gebruik gewassen worden en hier zit geen aanlevertijd op. Door de vlugge doorloop worden doeken vaker gebruikt.
7.	Afschrijving van de individuele doeken is snel omdat ze vaker gebruikt worden. Hierdoor zullen vaker, kleinere hoeveelheden doeken dienen te worden besteld. (en dit dient gecontroleerd te worden)

Personele impact en eigenschappen

Uitleg personele eigenschappen;

Bij de personele impact wordt gekeken wat de impact is op de medewerkers van HZ. Dit heeft betrekking op de medewerkers van zowel operationeel als managementniveau. Hierbij zijn kennis, opleiding, tevredenheid en mogelijkheid tot herintegratie belangrijke onderdelen

Opsomming personele impact

1.	Binnen dit scenario kunnen medewerkers her-integreren op de locatie waar zij ervoor werkzaam waren . Dit doormiddel van het werken in de interne wasserij
2.	Personeel zal zelf de was dienen te verzorgen. Door extra werkzaamheden kan dit tot een bepaald mate van medewerkers-ontevredenheid leiden.
3.	Personeel dient geen speciale kennis te hebben van het was-proces. Doordat deze volledig is geautomatiseerd zal deze zichzelf wijzen. Wel is het van belang dat dit proces goed wordt opgezet door management (in samenspraak met Hygiënedienst)
4.	/

Risico impact en eigenschappen

Uitleg risico eigenschappen;

De risico-impact is weergegeven op basis van de elf vooraf opgestelde risico's . Deze risico's zijn opgesteld op basis van de analyses van de interviews, meetings en literatuur. In het onderstaande overzicht wordt een korte beschrijving van de risico's weergegeven. Hiernaast zijn de verschillende risico's uitgewerkt in de individuele risico analyses van de verschillende scenario's. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Opsomming risico impact		
Soort risico	Hoeveelheid	Totale waarde
Zeer ernstige risico's	1	36
Ernstige Risico's	5	144
Matige risico's	1	21
Geringe risico's	4	23

Financiële impact en eigenschappen

Uitleg financiële eigenschappen;

Binnen de financiële impact is voor elke scenario een berekening gemaakt. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van een gemiddelde wasserij met een volume van 177 KG was per dag. Hiernaast zijn twee 'voorbeeld' volumes opgezet van 50,100,250 en 500 KG. Bij de berekeningen is ervan uitgegaan dat de verschillende locaties een gemiddeld bedrag betalen voor apparatuur, producten, energie, water en overige afnames bij externe partijen. Voor een gedetailleerder overzicht wordt u doorverwezen naar de bijgeleverde **Exceldocumentatie; Berekeningen HZ**. in onderstaand overzicht zijn in het gele vlak de gebruikte apparatuur en werktijden weergegeven welke zijn gebruikt bij de berekening. (cijfers zijn Excl. BTW). In het vak recht staat de onderverdeling van de kosten voor het volume van 177,03 KG (gemiddeld). Kosten voor Energie en water zijn bij interne wassen niet meegenomen omdat uit de interviews is gebleken dat het ziekenhuis deze betaald.

Opsomming financiële impact					
Hoeveelheid		Prijs totaal	1Wasm./1uur	Onderdelen	Prijs per onderdeel
				Controlemiddel	€ 2.520,69
50 KG		€ 14.042,26		Wasmachine	€ 2.308,30
100 KG		€ 16.367,91		Droger	€ 1.086,12
177,03 KG		€ 24.517,90		Dispenser	€ 1.918,75
250 KG		€ 25.127,26		Afschrijving	€ 6.590,37
500 KG		€ 37.349,64		Personeel	€ 10.400,01

3.

Auteur	Mathijs Leliveld
Datum	
Scenario ;	Uitbesteden van het was-proces
Keuze uitwerking scenario;	Momenteel vindt er al uitbesteding van het was-proces plaats binnen het LUMC. In eerste instantie was het onderzoeken naar de effectiviteit een gedeelte van de onderzoeksoopdracht. Door alle scenario's nu naast elkaar te houden kan een duidelijk beeld worden opgemaakt van de mogelijke nadelen en voordelen.

Beschrijving Scenario;	
	Bij het uitbesteden van de was sluit de locatie zelf of de afdeling inkoop een contract af met een professionele wasserij. Hierbij zal de wasserij op basis van de vooraf gestelde contractafspraken het was-proces voor HZ binnen de locatie bezorgen. Idealiter zal er vooraf een centraal contract worden afgesloten met een wasserij waar de individuele locaties op aan kunnen sluiten. Binnen dit scenario is HZ wel verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van textiel. De wasserij is alleen verantwoordelijk voor het was-proces zelf. Als mogelijk is het het meest verstandig om dit contract af te sluiten met een CERTEX gecertificeerde wasserij zodat wordt voldaan aan de WIP richtlijn voor Linnengoed.

Strategische impact en eigenschappen	
Uitleg strategische eigenschappen;	
	Binnen de strategische impact en eigenschappen wordt gekeken op welke wijze dit scenario aansluit op de strategische kenmerken die HZ hanteert. Hierbij wordt niet enkel intern gekeken maar mogelijk ook naar externe aspecten. De strategische impact en eigenschappen dienen ervoor om aan te geven op welke wijze het scenario aansluit op de missie en visie van HZ als organisatie.

Opsomming strategische impact	
1.	Door uitbesteding van het was-proces kan de organisatie zich focussen op de corebusiness en hoeft zich niet in te spannen voor de schoonmaak van textiel.
2.	Door een vast uitbestedingspartner wordt de samenwerking tussen HZ en een andere organisatie aangegaan. Dit conformeert aan de term ' samen ' uit de family statement .
3.	Door de schoonmaak van textiel uit te besteden legt men de kennis buiten het bedrijf en verliest men de kennis binnen de eigen organisatie.
4.	Door uit te besteden zal het proces door een professionele organisatie worden uitgevoerd. Dit zorgt voor conformatie aan zowel de WIP als de JCI richtlijnen.
5.	Door uit te besteden legt men het proces bij een professional neer welke beter om kan gaan met duurzame maatregelen binnen het proces (door schaalvoordeel)
6.	Door uit te besteden zullen er benodigde werkuren verdwijnen binnen HZ. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor het personeel (minder uren benodigd) dit kan ingaan tegen het maatschappelijk verantwoord ondernemen van de organisatie.
7.	Door uit te besteden wordt gestreefd naar een continu proces. Dit conformeert met de term ' Morgen ' uit de Family Statement van Vebego.

Organisatorische impact en eigenschappen

Uitleg organisatorische eigenschappen;

De organisatorische impact heeft te maken met de werkwijze binnen het scenario. Hierbij zijn aanlevertijd, doorlooptijd, gemak en de soorten producten belangrijke eigenschappen. Tevens worden de kenmerken van de kwaliteit en de werking van de producten weergegeven.

Opsomming organisatorische impact

1.	De producten die worden gebruikt worden allen aangeleverd door een externe organisaties. Hierbij zullen per locatie aflever en ophaaltijden besproken dienen te worden
2.	Idealiter spreekt de inkoopafdeling prijsstellingen en vastgesteld voorwaarden voor de verschillende locaties af zodat elke locatie dezelfde prijs betaald en volgens dezelfde voorwaarden werkt.
3.	Voor de medewerkers binnen de objecten wordt de werkwijze gemakkelijker omdat zij het was-proces niet meer zelf hoeven uit te voeren en elke dag schone producten worden aangeleverd.
4.	Er is geen investering voor apparatuur nodig bij aanvang op een locatie. Momenteel staan er (binnen huidige objecten) nog aardig wat spullen die wellicht nog niet geheel zijn afgeschreven. Hierbij zal dit per object dienen te worden bekeken.
5.	Er is een zeer grote investering nodig in microvezelproducten. Tijdens eigen beheer is de doorlooptijd ongeveer drie keer zo snel als tijdens uitbesteding. Hiervoor zullen in eerste instantie drie maal zo veel producten dienen te worden aangeschaft.
6.	De afschrijffperiode per individuele doek is een stuk langer dan bij de eigen beheer. Door de langere aanlevertijd worden doeken vaker in opslag (onderweg/in containers/etc.) bewaard en verschilt de afschrijffperiode.
7.	De soort producten en de kwaliteit hiervan kunnen door HZ worden uitgezocht.

Personele impact en eigenschappen

Uitleg personele eigenschappen;

Bij de personele impact wordt gekeken wat de impact is op de medewerkers van HZ. Dit heeft betrekking op de medewerkers van zowel operationeel als managementniveau. Hierbij zijn kennis, opleiding, tevredenheid en mogelijkheid tot herintegratie belangrijke onderdelen

Opsomming personele impact

1.	Er is bij dit scenario geen sprake van een mogelijkheid van herintegratie binnen een interne wasserij.
2.	Medewerker heeft geen werkzaamheden aan de was. Was wordt na gebruik in container achter gelaten welke opgehaald wordt door externe wasserij
3.	In interviews kwam naar voren dat medewerker minder doeken 'opslaan' op het moment dat deze door een externe partij geleverd worden. Hierdoor is verlies en derving minder als bij eigen beheer.
4.	/

Risico impact en eigenschappen

Uitleg risico eigenschappen;

De risico-impact is weergegeven op basis van de elf vooraf opgestelde risico's. Deze risico's zijn opgesteld op basis van de analyses van de interviews, meetings en literatuur. In het onderstaande overzicht wordt een korte beschrijving van de risico's weergegeven. Hiernaast zijn de verschillende risico's uitgewerkt in de individuele risicoanalyses van de verschillende scenario's. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Opsomming risico impact

Soort risico	Hoeveelheid	Totale waarde
Zeer ernstige risico's	1	63
Ernstige Risico's	1	24
Matige risico's	0	0
Geringe risico's	9	33

Financiële impact en eigenschappen

Uitleg financiële eigenschappen;

Binnen de financiële impact is voor elke scenario een berekening gemaakt. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van een gemiddelde wasserij met een volume van 177 KG was per dag. Hiernaast zijn twee 'voorbeeld' volumes opgezet van 50,100,250 en 500 KG. Bij de berekeningen is ervan uitgegaan dat de verschillende locaties een gemiddeld bedrag betalen voor apparatuur, producten, energie, water en overige afnames bij externe partijen. Voor een gedetailleerder overzicht wordt u doorverwezen naar de bijgeleverde **Exceldocumentatie; Berekeningen HZ**. in onderstaand overzicht zijn in het gele vlak de gebruikte apparatuur en werktijden weergegeven welke zijn gebruikt bij de berekening. (cijfers zijn Excl. BTW). In het vak recht staat de onderverdeling van de kosten voor het volume van 177,03 KG (gemiddeld)

Opsomming financiële impact

Hoeveelheid	Prijs totaal		Onderdelen	Prijs per onderdeel
50 KG	€ 6.881,92	1Wasm./1uur	Was-kosten	€ 17.792,59
100 KG	€ 13.763,85	1Wasm./1uur	Afschrijving Materiaal	€ 6.590,37
177,03 KG	€ 24.382,97	2,3Wasm./1,42 uur		
250 KG	€ 34.409,62	2,5 Wasm./1,5uur		
500 KG	€ 68.819,24	3 Wasm./2 uur		

4.

Auteur	Mathijs Leliveld
Datum	
Scenario ;	Leaseconstructie was
Keuze uitwerking scenario;	Buiten het overnemen van het was-proces door externe wasserijen, bieden deze wasserijen ook een leaseconstructie aan voor HZ. Hierbij zorgt de wasserij voor het textiel en hoeft HZ nergens meer naar om te kijken. Om te zien of dit nog meer voordelen met zich meebrengt is dit scenario uitgewerkt.

Beschrijving Scenario;	Binnen het afsluiten van een leaseconstructie verloopt het proces hetzelfde als bij scenario 3. Het verschil hierbij is dat de gecontracteerde wasserij de textielproducten aanlevert. Hierbij is de wasserij verantwoordelijk voor de aanschaf en het onderhoud van deze producten. Dit zal contractueel geborgd dienen te worden. Voordeel van dit scenario zal zijn dat er totaal geen verantwoording voor de textielproducten bij HZ ligt. Eveneens is het belangrijk dat hiervoor ook een CERTEX gecertificeerde organisatie wordt benaderd.
-------------------------------	---

Strategische impact en eigenschappen	
Uitleg strategische eigenschappen;	Binnen de strategische impact en eigenschappen wordt gekeken op welke wijze dit scenario aansluit op de strategische kenmerken die HZ hanteert. Hierbij wordt niet enkel intern gekeken maar mogelijk ook naar externe aspecten. De strategische impact en eigenschappen dienen er voor om aan te geven op welke wijze het scenario aansluit op de missie en visie van HZ als organisatie.

Opsomming strategische impact	
1.	Door uitbesteding van het was-proces kan de organisatie zich focussen op de corebusiness en hoeft zich niet in te spannen voor de schoonmaak van textiel.
2.	Door een vast uitbestedingspartner wordt de samenwerking tussen HZ en een andere organisatie aangegaan. Dit conformeert aan de term 'samen' uit de family statement .
3.	Door de schoonmaak van textiel uit te besteden legt men de kennis buiten het bedrijf en verliest men de kennis binnen de eigen organisatie.
4.	Door uit te besteden zal het proces door een professionele organisatie worden uitgevoerd. Dit zorgt voor conformatie aan zowel de WIP als de JCI richtlijnen.
5.	Door uit te besteden legt men het proces bij een professional neer welke beter om kan gaan met duurzame maatregelen binnen het proces (door schaalvoordeel)
6.	Door uit te besteden zullen er benodigde werkuren verdwijnen binnen HZ. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor het personeel (minder uren benodigd) dit kan ingaan tegen het maatschappelijk verantwoord ondernemen van de organisatie.
7.	Door uit te besteden wordt gestreefd naar een continu proces. Dit conformeert met de term 'Morgen' uit de Family Statement van Vebego.

Organisatorische impact en eigenschappen

Uitleg organisatorische eigenschappen;

De organisatorische impact heeft te maken met de werkwijze binnen het scenario. Hierbij zijn aanlevertijd, doorlooptijd, gemak en de soorten producten belangrijke eigenschappen. Tevens worden de kenmerken van de kwaliteit en de werking van de producten weergegeven.

Opsomming organisatorische impact

1.	De producten die worden gebruikt worden allen aangeleverd door een externe organisaties. Hierbij zullen per locatie aflever en ophaaltijden besproken dienen te worden
2.	Idealiter spreekt de inkoopafdeling prijsstellingen en vastgesteld voorwaarden voor de verschillende locaties af zodat elke locatie dezelfde prijs betaald en volgens dezelfde voorwaarden werkt.
3.	Voor de medewerkers binnen de objecten wordt de werkwijze gemakkelijker omdat zij het was-proces niet meer zelf hoeven uit te voeren en elke dag schone producten worden aangeleverd.
4.	Er is geen investering voor apparatuur nodig bij aanvang op een locatie. Momenteel staan er (binnen huidige objecten) nog aardig wat spullen die wellicht nog niet geheel zijn afgeschreven. Hierbij zal dit per object dienen te worden bekeken.
5.	De soorten producten kunnen volledig naar de wensen van HZ worden uitgezocht. Hierbij is wel belangrijk de leaseprijs in acht te houden. Deze zal verschillen per soort product.

Personele impact en eigenschappen

Uitleg personele eigenschappen;

Bij de personele impact wordt gekeken wat de impact is op de medewerkers van HZ. Dit heeft betrekking op de medewerkers van zowel operationeel als managementniveau. Hierbij zijn kennis, opleiding, tevredenheid en mogelijkheid tot herintegratie belangrijke onderdelen

Opsomming personele impact

1.	Er is bij dit scenario geen sprake van een mogelijkheid van herintegratie binnen een interne wasserij.
2.	Medewerker heeft geen werkzaamheden aan de was. Was wordt na gebruik in container achter gelaten welke opgehaald wordt door externe wasserij
3.	In interviews kwam naar voren dat medewerker minder doeken 'opslaan' op het moment dat deze door een externe partij geleverd worden. Hierdoor is verlies en derving minder als bij eigen beheer.
4.	/

Risico impact en eigenschappen

Uitleg risico eigenschappen;

De risico-impact is weergegeven op basis van de elf vooraf opgestelde risico's. Deze risico's zijn opgesteld op basis van de analyses van de interviews, meetings en literatuur. In het onderstaande overzicht wordt een korte

beschrijving van de risico's weergegeven. Hiernaast zijn de verschillende risico's uitgewerkt in de individuele risicoanalyses van de verschillende scenario's. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Opsomming risico impact

Soort risico	Hoeveelheid	Totale waarde
Zeer ernstige risico's	1	100
Ernstige Risico's	0	0
Matige risico's	0	0
Geringe risico's	10	52

Financiële impact en eigenschappen

Uitleg financiële eigenschappen;

Binnen de financiële impact is voor elke scenario een berekening gemaakt. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van een gemiddelde wasserij met een volume van 177 KG was per dag. Hiernaast zijn twee 'voorbeeld' volumes opgezet van 50,100,250 en 500 KG. Bij de berekeningen is ervan uitgegaan dat de verschillende locaties een gemiddeld bedrag betalen voor apparatuur, producten, energie, water en overige afnames bij externe partijen. Voor een gedetailleerder overzicht wordt u doorverwezen naar de bijgeleverde **Excelandocumentatie; Berekeningen HZ.** in onderstaand overzicht zijn in het gele vlak de gebruikte apparatuur en werktijden weergegeven welke zijn gebruikt bij de berekening. (Cijfers zijn Excl. BTW). In het vak recht staat de onderverdeling van de kosten voor het volume van 177,03 KG (gemiddeld)

Opsomming financiële impact

Hoeveelheid	Prijs totaal		Onderdelen	Prijs per onderdeel
			Lease prijs	€ 39.677,81
50 KG	€ 11.195,85	1Wasm./1uur		
100 KG	€ 22.391,70	1Wasm./1uur		
177,03 KG	€ 39.677,81	2,3Wasm./1,42 uur		
250 KG	€ 55.979,24	2,5 Wasm./ 1,5uur		
500 KG	€ 111.958,48	3 Wasm./ 2 uur		

5.

Auteur	Mathijs Leliveld
Datum	
Scenario ;	Gebruik disposable producten
Keuze uitwerking scenario;	Binnen het AMC werkt men volledig met disposable producten en binnen veel interviews werd aangegeven dat men dit als een trend ziet voor in de toekomst. Om te onderzoeken of deze trend op dit moment van toepassing is voor HZ is dit scenario uitgewerkt.

Beschrijving Scenario;	
Bij dit scenario stapt men van (schoonmaak)textiel volledig over naar disposable producten. Dit betreft producten waarvan men één keer gebruik kan maken en deze dan weggegooid. Dit zijn tevens allen microvezelproducten. Hierbij koopt men deze producten bij de 'nominated' leverancier Alpheios. Voordeel van deze wijze van schoonmaken is dat hygiëne optimaal wordt gewaarborgd en dat kans op kruisbesmetting nihil is omdat er niet op twee verschillende plaatsen met dezelfde producten kan worden gewerkt.	

Strategische impact en eigenschappen	
Uitleg strategische eigenschappen;	
Binnen de strategische impact en eigenschappen wordt gekeken op welke wijze dit scenario aansluit op de strategische kenmerken die HZ hanteert. Hierbij wordt niet enkel intern gekeken maar mogelijk ook naar externe aspecten. De strategische impact en eigenschappen dienen er voor om aan te geven op welke wijze het scenario aansluit op de missie en visie van HZ als organisatie.	

Opsomming strategische impact	
1.	Door over te gaan op disposable producten sluit men het risico op kruisbesmetting zo goed mogelijk uit. Dit conformeert aan de focus op risicomanagement binnen de organisatie.
2.	Bij gebruik van enkel disposable producten is er sprake van een grotere milieubelasting tijdens de uitvoering van optimale processen. Hiermee gaat men in tegen de focus op duurzaamheid van de organisatie.
3.	Bij gebruik van disposable producten innoveert HZ en zet men een stap in de richting van de toekomst. Dit conformeert met het onderdeel ' Nieuwsgierig ' uit de Familij Statement .
4.	Door het gebruik van disposable producten zal HZ meer producten af dienen te nemen bij Alpheios dan wanneer recyclebare producten worden gebruikt. Dit resulteert in een beter resultaat voor moederbedrijf Vebego. (meer afnamen kan doorbelast worden naar de opdrachtgever.)
5.	Door uit te besteden zal het proces door een professionele organisatie worden uitgevoerd. Dit zorgt voor conformiteit aan zowel de WIP als de JCI richtlijnen.
6.	Door uit te besteden zullen er benodigde werkuren verdwijnen binnen HZ. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor het personeel (minder uren benodigd) dit kan ingaan tegen het maatschappelijk verantwoord ondernemen van de organisatie.
7.	Door het gebruik van disposable wordt gezorgd voor een continue kwaliteit van de producten. Dit zorgt voor inherent voor ' vakmanschap ' zoals genoemd in de VIP statement van HZ.

Organisatorische impact en eigenschappen

Uitleg organisatorische eigenschappen;

De organisatorische impact heeft te maken met de werkwijze binnen het scenario. Hierbij zijn aanlevertijd, doorlooptijd, gemak en de soorten producten belangrijke eigenschappen. Tevens worden de kenmerken van de kwaliteit en de werking van de producten weergegeven.

Opsomming organisatorische impact

1.	De producten voldoen aan alle normeringen die van toepassing kunnen zijn binnen de objecten en organisatie.
2.	De producten zijn verkrijgbaar in verschillende soorten kwaliteit. Tussen deze soorten kwaliteit kan een groot prijsverschil zitten.
3.	Medewerkers dienen een andere werkwijze te hanteren met disposable producten als met herbruikbare producten. Hier zal training voor dienen te worden georganiseerd.
4.	De producten met een lagere kwaliteit zijn in sommige gevallen niet erg handzaam en hier zal de werkwijze op dienen te worden aangepast.
5.	Door het 'relatief' nieuwe gebruik van disposable producten is er nog niet voldoende kennis binnen de organisatie en de markt op welke wijze deze producten goed en voordelig te moeten gebruiken.
6.	Doordat de producten een vlug verloop hebben (weggoien na gebruik) dient er een duidelijk logistiek en bestelproces te worden georganiseerd voor de locatie. Welke uiteindelijke extra tijd in beslag neemt.
7.	Bij te late, of onvolledige leveringen kan het voorvallen dat producten niet beschikbaar zijn. Hierdoor kan vertraging optreden.

Personele impact en eigenschappen

Uitleg personele eigenschappen;

Bij de personele impact wordt gekeken wat de impact is op de medewerkers van HZ. Dit heeft betrekking op de medewerkers van zowel operationeel als managementniveau. Hierbij zijn kennis, opleiding, tevredenheid en mogelijkheid tot herintegratie belangrijke onderdelen

Opsomming personele impact

1.	Er is bij dit scenario geen sprake van een mogelijkheid van herintegratie binnen een interne wasserij.
2.	Medewerker heeft geen werkzaamheden aan de was. Was wordt na gebruik in container achter gelaten welke opgehaald wordt door externe wasserij
3.	Medewerker dient getraind te worden in het gebruik van disposable producten. Hierbij is de werkwijze anders dan bij gebruik van gewone microvezel

4.

/

Risico impact en eigenschappen**Uitleg risico eigenschappen;**

De risico-impact is weergegeven op basis van de elf vooraf opgestelde risico's. Deze risico's zijn opgesteld op basis van de analyses van de interviews, meetings en literatuur. In het onderstaande overzicht wordt een korte beschrijving van de risico's weergegeven. Hiernaast zijn de verschillende risico's uitgewerkt in de individuele risicoanalyses van de verschillende scenario's. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Opsomming risico impact

Soort risico	Hoeveelheid	Totale waarde
Zeer ernstige risico's	3	191
Ernstige Risico's	0	0
Matige risico's	2	59
Geringe risico's	6	15

Financiële impact en eigenschappen**Uitleg financiële eigenschappen;**

Binnen de financiële impact is voor elke scenario een berekening gemaakt. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van een gemiddelde wasserij met een volume van 177 KG was per dag. Hiernaast zijn twee 'voorbeeld' volumes opgezet van 50,100,250 en 500 KG. Bij de berekeningen is er van uitgegaan dat de verschillende locaties een gemiddeld bedrag betalen voor apparatuur, producten, energie, water en overige afnames bij externe partijen . voor een gedetailleerder overzicht wordt u doorverwezen naar de bijgeleverde

Exceldocumentatie; Berekeningen HZ. in onderstaand overzicht zijn in het gele vlak de gebruikte apparatuur en werktijden weergegeven welke zijn gebruikt bij de berekening. (Cijfers zijn Excl. BTW). In het vak recht staat de onderverdeling van de kosten voor het volume van 177,03 KG (gemiddeld). Binnen de disposables staat de hoeveelheid disposables gelijk aan de werkzaamheden die je met het gegeven volume kan vervullen

Opsomming financiële impact

Hoeveelheid	Prijs totaal		Onderdelen	Prijs per onderdeel
			Disposable	€
50 KG	€ 18.224,51	1Wasm./1uur		64.587,11
100 KG	€ 36.449,01	1Wasm./1uur		
177,03 KG	€ 64.587,11	2,3Wasm./1,42 uur		
250 KG	€ 91.122,53	2,5 Wasm./1,5uur		
500 KG	€ 182.245,06	3 Wasm./2 uur		

6.

Auteur	Mathijs Leliveld
Datum	
Scenario ;	Oprichten eigen wasserij.
Keuze uitwerking scenario;	Bij de oprichting van een eigen wasserij richt HZ zelf een wasserij op waar men de producten naar toe rijdt, ze op deze locatie wast en weer retourneert naar de locatie. Dit scenario is meegenomen om te kijken of volledige centralisatie een mogelijkheid is voor de organisatie.

Beschrijving Scenario;	
Bij de inrichting van een eigen wasserij wordt op een centraal gelegen plaats een ruimte gehuurd of gekocht welke HZ zal ombouwen tot wasserij. De vieze doeken zullen dan volgens interne contractafspraken worden opgehaald bij de individuele locaties en naar de wasserij worden toegereiden in eigen (vracht)wagens. Na de behandeling in de wasserij zullen producten door medewerkers van de wasserij worden teruggebracht naar de locaties. Bedoeling is dat deze wasserij gaat voldoen aan alle certificeringen die ook aan een externe wasserij worden gevraagd. de wasserij kan hierbij naderhand de keuze maken om de diensten per product of per geschatte hoeveelheid intern door te belasten aan de individuele locaties. Hiernaast biedt de 'eigen; wasserij de mogelijkheid plaats te bieden aan medewerkers die aan het her-integreren zijn binnen de organisatie	

Strategische impact en eigenschappen	
Uitleg strategische eigenschappen;	
Binnen de strategische impact en eigenschappen wordt gekeken op welke wijze dit scenario aansluit op de strategische kenmerken die HZ hanteert. Hierbij wordt niet enkel intern gekeken maar mogelijk ook naar externe aspecten. De strategische impact en eigenschappen dienen er voor om aan te geven op welke wijze het scenario aansluit op de missie en visie van HZ als organisatie.	

Opsomming strategische impact	
1.	Binnen dit scenario zal moederorganisatie een volledig nieuwe dienst opzetten welke kan bijdragen aan marktgroei
e	Bij het opzetten van een eigen wasserij zal de organisatie moeten zorgen dat zij zelf de benodigde (milieu) certificatie halen die benodigd is voor de aanbestedingen.
3.	Bij het opzetten van een wasserij zal men ruimte moeten inplannen voor het management van deze bedrijfstak
4.	Bij gebruik van een wasserij zullen alle producten door de organisatie zelf behandeld worden waardoor er geen kosten meer bij externe partners of organisaties hoeven te worden gemaakt.
5.	Bij gebruik van een wasserij dient de organisatie alle aanverwante diensten zelf in te plannen waardoor de expertise van de organisatie groeit.
6.	Voor de expertisegroei zijn (nieuwe) medewerkers met kennis nodig.
7.	binnen een externe wasserij zullen medewerkers zelf de was regelen en zijn hiermee tevens zelf verantwoordelijk voor het eindresultaat t.a.v. Kwaliteit van de was en wasserij.

Organisatorische impact en eigenschappen

Uitleg organisatorische eigenschappen;

De organisatorische impact heeft te maken met de werkwijze binnen het scenario. Hierbij zijn aanlevertijd, doorlooptijd, gemak en de soorten producten belangrijke eigenschappen. Tevens worden de kenmerken van de kwaliteit en de werking van de producten weergegeven.

Opsomming organisatorische impact

1.	Er dient binnen dit scenario duidelijk te worden gezorgd voor een volledige nieuwe en gestandaardiseerde werkwijze t.a.v. Het was-proces binnen HZ.
2.	De doorlooptijd zal net als bij het uitbesteden van de producten langer zijn dan wanneer producten worden inbesteed. Dit resulteert in hogere investeringskosten in eerste instantie.
3.	Buiten het was-proces zullen ook alle facilitaire onderdelen dienen te worden verzorgd binnen de wasserij. Dit vergt om een andere kijk op de locatie en wellicht extra kosten.
4.	Er is een grote investering nodig tijdens oprichting van de wasserij. Hiervoor dienen zowel locatie, apparatuur, Facilitaire onderdelen en logistiek vervoer geregeld te worden.
5.	Verantwoording ligt met de oprichting van een wasserij volledig bij HZ. Hiermee zijn de individuele locaties afhankelijk van het functioneren van een onderdeel van de eigen organisatie.
6.	Voordat producten voldoen aan alle richtlijnen zullen eerst alle kwalificaties en certificering te worden behaald. Mogelijk heeft dit een lange opstarttijd nodig
7.	Door de grootte van de wasserij en de individuele locatie is het mogelijk dat er veel tijd en energie kwijt gaat aan het logistieke aspect van de wasserij.

Personele impact en eigenschappen

Uitleg personele eigenschappen;

Bij de personele impact wordt gekeken wat de impact is op de medewerkers van HZ. Dit heeft betrekking op de medewerkers van zowel operationeel als managementniveau. Hierbij zijn kennis, opleiding, tevredenheid en mogelijkheid tot herintegratie belangrijke onderdelen

Opsomming personele impact

1.	Binnen dit scenario kan de medewerker her-integreren op een wasserijlocatie of op een (mogelijk) vervoersmiddel. Dit hoeft niet altijd centraal gelegen te zijn voor de medewerker
2.	Medewerkers zullen dienen te worden getraind in het onderhouden en werken in een externe wasserij
3.	Medewerkers dienen te worden getraind in het logistieke onderdeel van de wasserij (het ophalen en bezorgen van textiel)
4.	Er zijn voor de wasserij niet alleen vervoermiddelen nodig, maar ook medewerkers die deze mogen besturen.
5.	Omdat expertise m.b.t. Tot certificering niet aanwezig is zal deze moeten worden aangekocht of ingehuurd in de vorm van consultancy
6.	/

Risico impact en eigenschappen

Uitleg risico eigenschappen;

De risico-impact is weergegeven op basis van de elf vooraf opgestelde risico's . Deze risico's zijn opgesteld op basis van de analyses van de interviews, meetings en literatuur. In het onderstaande overzicht wordt een korte beschrijving van de risico's weergegeven. Hiernaast zijn de verschillende risico's uitgewerkt in de individuele risico analyses van de verschillende scenario's. Deze zijn te vinden in de bijlagen.

Opsomming risico impact

Soort risico	Hoeveelheid	Totale waarde
Zeer ernstige risico's	3	182
Ernstige Risico's	4	122
Matige risico's	0	0
Geringe risico's	4	12

Financiële impact en eigenschappen

Uitleg financiële eigenschappen;

Binnen de financiële impact is voor elke scenario een berekening gemaakt. Hierbij is in eerste instantie uitgegaan van een gemiddelde wasserij met een volume van 177 KG was per dag. Hiernaast zijn twee 'voorbeeld' volumes opgezet van 100 KG en 250 KG. Bij de berekeningen is er van uitgegaan dat de verschillende locaties een gemiddeld bedrag betalen voor apparatuur, producten, energie, water en overige afnames bij externe partijen. voor een gedetailleerder overzicht wordt u doorverwezen naar de bijgeleverde

Exceldocumentatie; Berekeningen HZ.

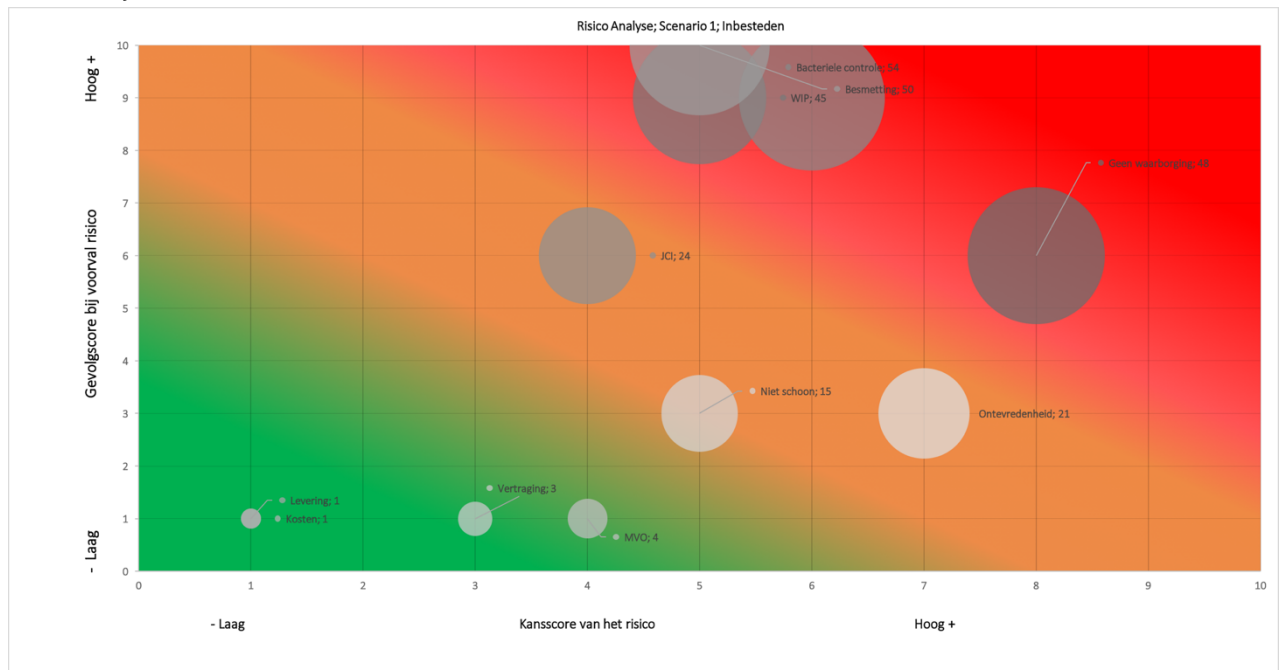
Opsomming financiële impact

Hoeveelheid		Prijs totaal		Onderdelen	Prijs per onderdeel
50 KG		€ 173.602,91	1Wasm./1uur		
100 KG		€ 347.205,82	1Wasm./1uur		
177,03 KG		€ 614.554,31	2,3Wasm./1,42 uur		
250 KG		€ 737.465,17	2,5 Wasm/1,5uur		
500 KG		€ 884.958,20	3 Wasm/2 uur		

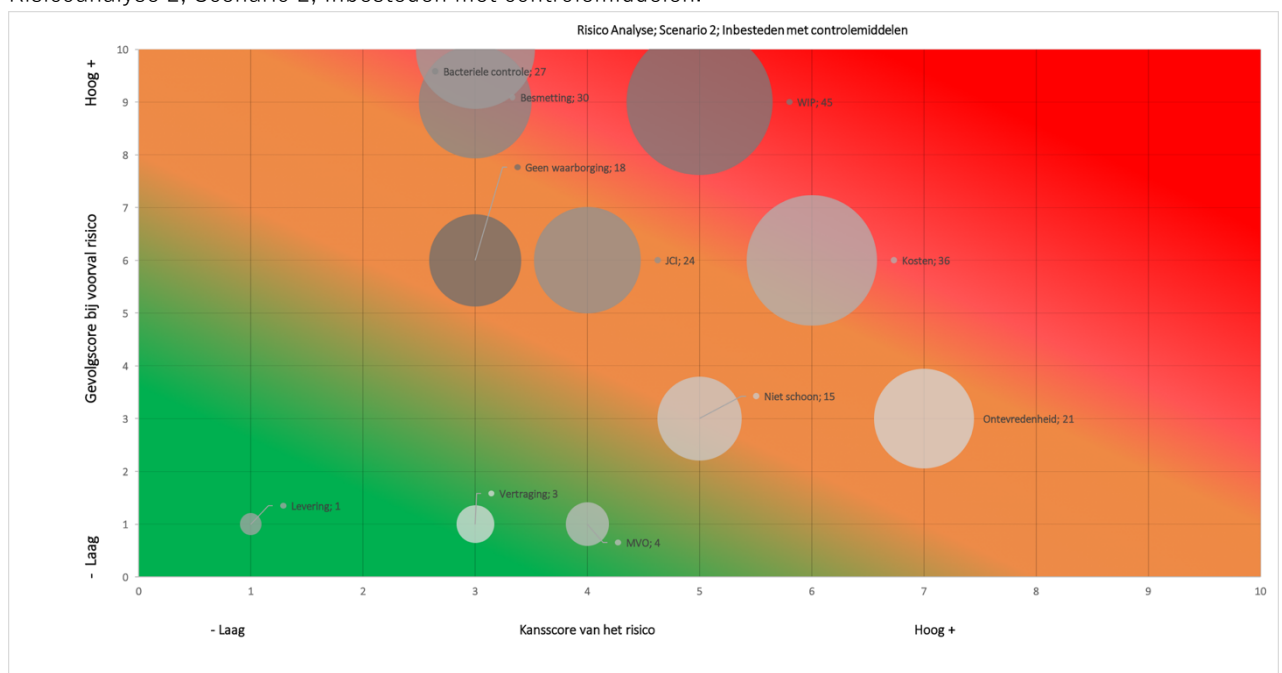
Bijlage XVI; Risico Analyses

In de aankomende bijlage wordt per scenario de risicoanalyse weergegeven. Deze risicoanalyses zijn gebaseerd op de elf risico's die zijn weergegeven in **paragraaf 8.4 Risico Impact**. De risico's zijn gemaakt op basis van de interne en externe analyses die zijn beschreven in Hoofdstuk 6; Organisaties analyses en Hoofdstuk 7' Interviewanalyses. Een verder gedetailleerde omschrijving van de risicoanalyses is te vinden in de bijlage **Exceldocumentatie; Berekeningen HZ**

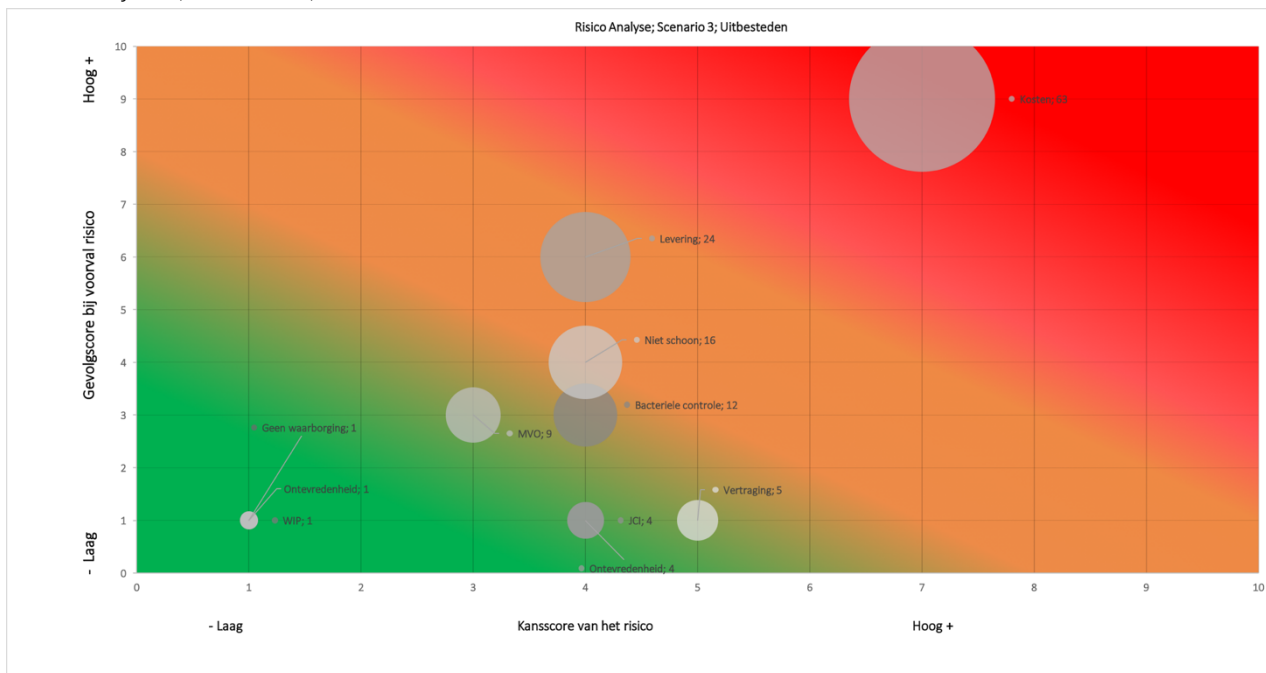
Risicoanalyse 1; Scenario 1; Inbesteden.



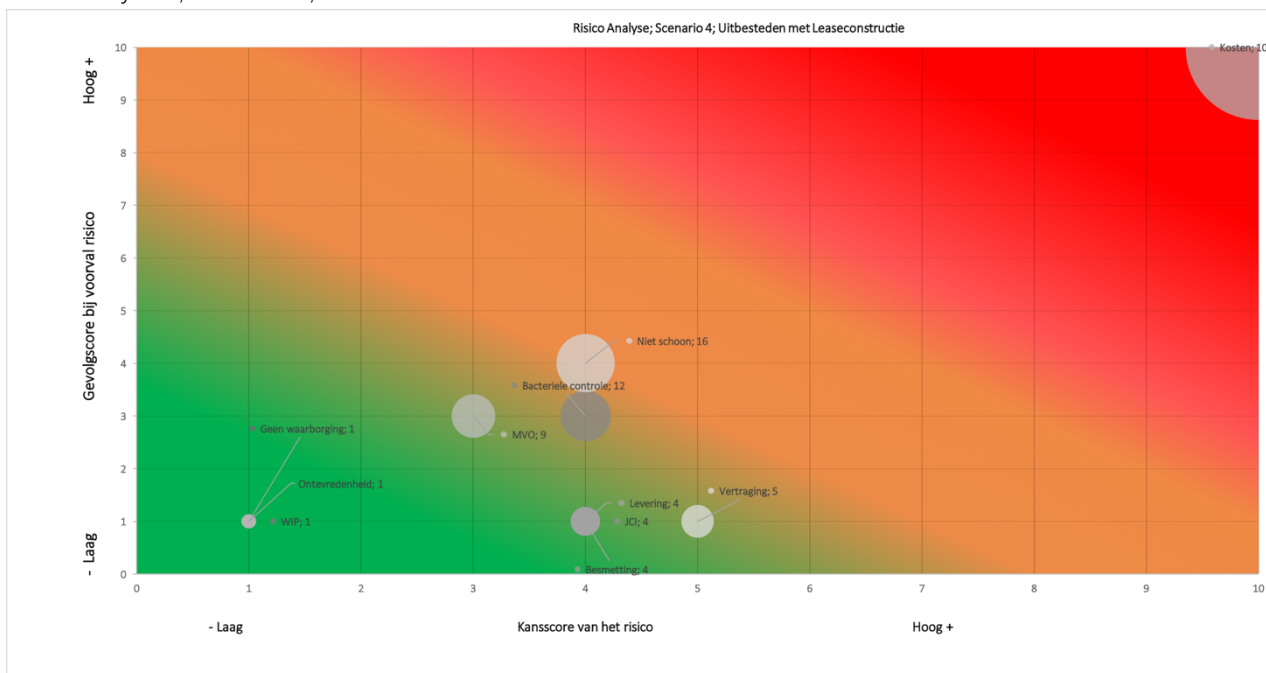
Risicoanalyse 2; Scenario 2; Inbesteden met controlemiddelen.



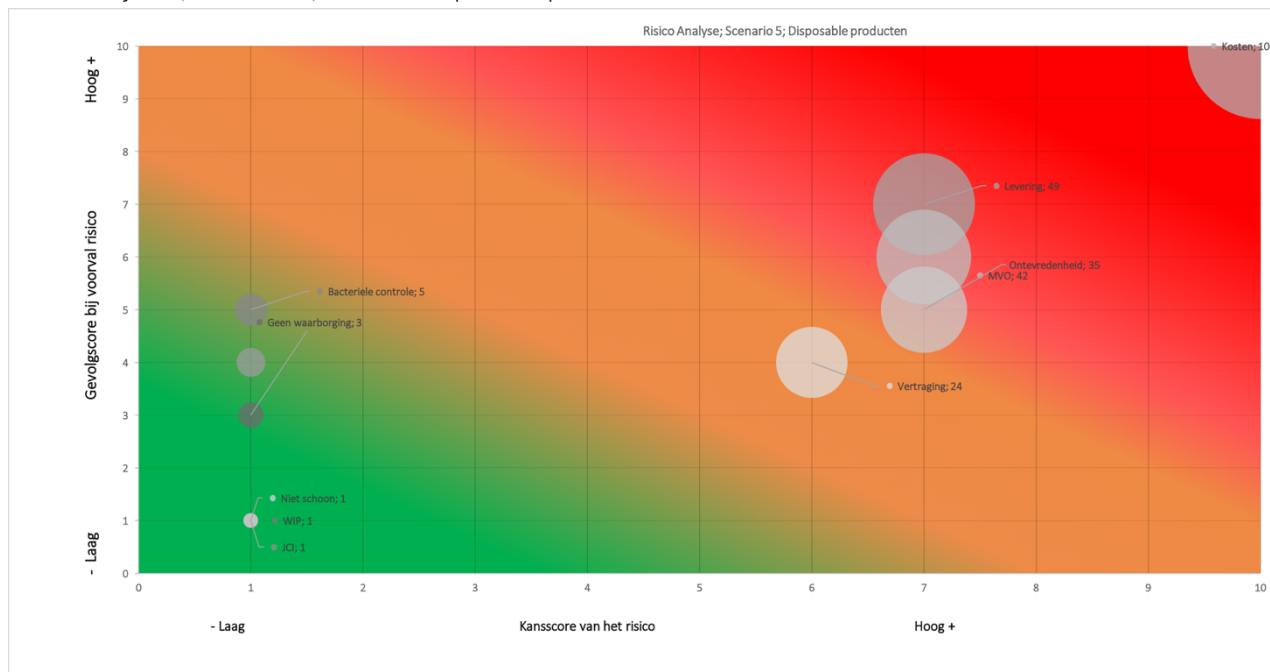
Risicoanalyse 3; Scenario 3; Uitbesteden.



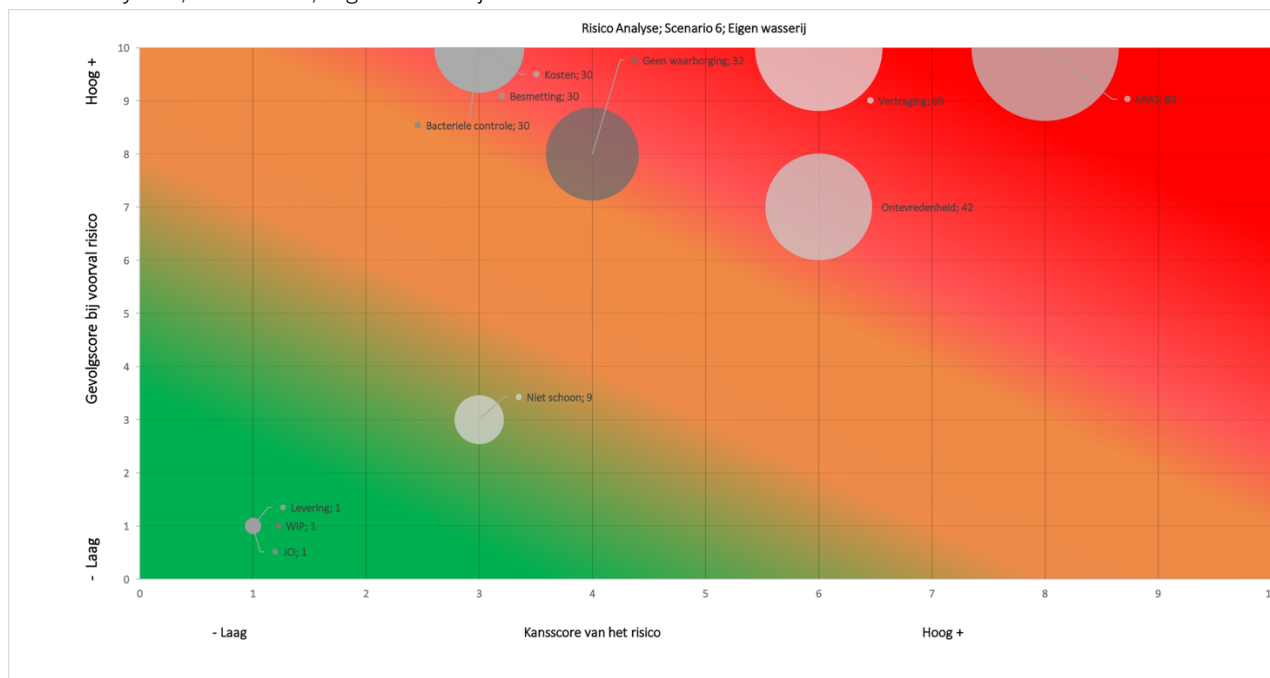
Risicoanalyse 4; Scenario 4; Uitbesteden met Leaseconstructie.



Risicoanalyse 5; Scenario 5; Gebruik Disposable producten.



Risicoanalyse 6; Scenario 6; Eigen wasserij.



Bijlage XVII; Onderzoeksvraag en deelvragen

Onderzoeksvraag

De volgende onderzoeksvraag is van toepassing geweest tijdens het onderzoek;

‘Wat is de impact van verschillende scenario’s voor het inrichten van het interne was-proces?’

Antwoord onderzoeksvraag ;

De Impact van de verschillende scenario is weergegeven in het ingevulde beoordelingsmodel. Hierbij wordt onderscheidt gemaakt tussen verschillende volumes, scenario’s en wegingscriteria. Hierbij wordt een volledig onafhankelijke keuze gemaakt.

Deelvragen

1. Hoe wordt het was-proces momenteel ingericht binnen de verschillende objecten?

Antwoord deelvraag 1;

Momenteel wordt dit op drie manieren ingeregeld. Inbesteden, uitbesteden en gebruik disposable

2. Wat zijn de scenario’s voor de inrichting van het interne was-proces binnen HZ?

Antwoord deelvraag 2;

Er kunnen zes scenario’s worden gehanteerd voor het inrichten van het interne was-proces.

Deze staan in onderstaande tabel weergegeven;

Scenario	korte beschrijving
1. Inbesteden van het was-proces	Tijdens het inbesteden van het was-proces wordt het was-proces decentraal geregeld binnen de individuele locaties. Deze locaties schaffen dan zelf een wasmachine aan en zorgen voor het interne was-proces
2. Inbesteden van het was-proces met controlemaatregelen	Tijdens het inregelen van het inbesteden van het was-proces met controlemaatregelen wordt het was-proces op de locatie uitgevoerd. In verschil met bovenstaand scenario wordt bij dit scenario een aantal onderdelen centraal geregeld. Hieronder vallen een gecentraliseerde inkoop, controle op borging van het was-proces en controle op microbiologische besmetting.
3. Uitbesteden van het was-proces	Bij het uitbesteden van het was-proces verzorgt een professionele externe wasserij het was-proces. Deze wordt op afgesproken tijden afgehaald en aangeleverd volgens de contractvoorwaarden die hiervoor zijn opgesteld. Binnen deze context zijn textielproducten het eigendom van HZ.
4. Uitbesteden van het was-proces op basis van leaseconstructie	Tijdens het uitbesteden van het was-proces op basis van leaseconstructie vindt het scenario hetzelfde plaats als bij het uitbesteden. Het verschil hierbij is dat HZ geen eigenaar is van het textiel. Deze is eigendom van de wasserij. HZ betaald hierbij per wasbeurt een vastgestelde leaseprijs.
5. Overgaan op disposable producten	Bij de overgang op disposable producten gebruikt HZ voor de schoonmaak disposable micro-vezel producten. Binnen verschillende interviews en gesprekken is dit als aankomende trend aangegeven.
6. Oprichten van eigen wasserij	Bij de oprichting van een eigen wasserij zal HZ een eigen locatie inrichten om textiel te wassen. Hier omheen worden dan alle aspecten voor het proces door HZ zelf ingericht.

3. Welke vormen van impact zijn te onderscheiden binnen de inrichting van het was-proces?

Antwoord deelvraag 1;

Onderstaand staan de verschillende vormen van impact beschreven t.a.v. het was-proces

Strategische Impact

Binnen de strategische impact wordt aangegeven hoe scenario's aansluiten op de visie en strategie van de organisatie. Binnen de strategische impact komen onderdelen als duurzaam ondernemen, de 'Family statement', aanbestedingseisen, mate van klantpartnerschap en de groei van de organisatie terug.

Ook worden binnen de strategische impact een aantal trends en ontwikkelingen meegenomen die plaats vinden in de branche. Hierbij is het veranderen van de aanbestedingsprocedure een belangrijk onderdeel. Verder wordt er gekeken hoe scenario's aansluiten op de organisatieanalyse.

Organisatorische Impact

Binnen de organisatorische impact wordt de focus gelegd op de verschillende processen die worden gehanteerd binnen de scenario's. Hierbij zijn belangrijke onderdelen;

- **Werkwijze**
- **Levertijden**
- **Verschillende producten**

Binnen deze onderdelen wordt gekeken hoe deze aansluiten op bepaalde ontwikkelingen t.a.v. normeringen en certificeringen. Hierbij zijn de WIP-richtlijnen, CERTEX en JCI-richtlijnen de belangrijkste aspecten.

Verder wordt binnen de organisatorische impact gedeeltelijk gekeken naar wat het volume van de producten.

Personele impact

De personele impact wordt gekenmerkt door de invloed die de verschillende scenario's hebben op de medewerkers binnen HZ. Hierbij zijn bijvoorbeeld de kosten voor medewerkers en de tijd welke medewerkers aan het was-proces besteden belangrijke eigenschappen. Verder speelt ook de verwachte medewerkers-tevredenheid een belangrijke rol. Ook het opleidingsniveau en de kennis die de medewerkers dienen te hebben binnen een bepaald scenario wordt meegenomen.

Risico impact

Binnen de scenario's komen verschillende risico's voor. Per individueel scenario hebben deze risico's een eigen impact. Om de impact inzichtelijk te krijgen is per scenario een risicoanalyse gemaakt. Om een evenredig overzicht te creëren zijn voor de scenario's dezelfde risico's in kaart gebracht en beoordeeld. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een kans-score en gevolgscore. Hierbij is weergegeven hoe groot de kans is en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer het risico plaats vindt. (Grit & Gerritsma, 2009)

De risico's zijn opgesteld aan de hand van de codering van de interviews. Hierbij zijn de belangrijkste risico's uit de interviews met alles respondenten gefilterd.

Nm.	Risico	Respondenten
1	Er is geen waarborging dat het was-proces goed verloopt.	• All rayon Managers • Gert Zoet • Raymond Noordam
2	Het ziekenhuis wil zich volledig conformeren aan de WIP-richtlijn Linnengoed.	• Caroline Dorst • Ingrid Kornips • Greet Swets
3	Bij bacteriële controle blijken schone producten te veel bacteriën te bevatten.	• Greet Swets • Joshua Schaap
4	Het ziekenhuis implementeert JCI richtlijnen.	• All rayon Managers • Ingrid Kornips • Ingrid van Dongen
5	Er vindt besmetting plaats welke herleid kan worden naar textiel van HZ.	• Gert Zoet • Birgitte engelen
6	Producten worden niet goed of op tijd geleverd door een externe partij.	• Carola Put de Vreugd • Marja Blikman
7	Er worden kosten gemaakt welke niet kunnen worden doorberekend aan het ziekenhuis	• Ingrid van Dongen • Bastiaan Smits • Gert Zoet
8	Werkwijze is belastend voor het milieu en draagt niet bij aan MVO.	• All rayon Managers • Ingrid Kornips
9	Werkwijze is arbeidsintensief en kan zorgen voor medewerkers-ontevredenheid	• Marja Blikman • Martijn van der Brom
10	Textiel is niet goed schoon en kan invloed hebben op werkzaamheden	• Greet Swets • Ingrid Kornips • Caroline Dorst

Financiële impact

Binnen de financiële impact worden de financiële kenmerken gewaardeerde. Hierbij zijn totale kosten van de scenario's erg belangrijk. In de bijlage [Exceldocumentatie; Berekeningen HZ](#) worden de volledige kosten weergegeven. Onderdelen die hierbij aan bod komen zijn;

Investeringskosten	Exploitatiekosten	Loonkosten	Afschrijvingskosten
Kosten water en Energie	Productkosten	Leasekosten	Uitbestedingskosten

4. Wat is de mate van impact op de verschillende scenario's binnen de objecten?

Antwoord deelvraag 4;

Voor de mate van de impact per beoordelingsmodel wordt verwezen naar bijgeleverde [Exceldocumentatie; Berekeningen HZ](#). In deze documentatie staan de verschillende soorten impact volledig gedetailleerd weergegeven.

5. Hoe dienen de verschillende scenario's beoordeeld te worden?

Antwoord deelvraag 5;

De impact is beoordeeld doormiddel van het opgestelde beoordelingsmodel. Dit beoordelingsmodel is gemaakt op basis van de eigenschappen die zijn verkregen uit de dataverzamelmethode.

6. Welk scenario biedt de meeste toegevoegde waarde voor HZ?

Antwoord deelvraag 6;

In onderstaande tabel worden de verschillende scores per scenario aangegeven. De 'winnende' scores zijn hierbij in het groen aangegeven.

		Scenario 1.	Scenario 2.	Scenario 3.	Scenario 4.	Scenario 5.	Scenario 6.
50 KG p.d. Gem.	Eindscore	1,10	3,85	4,95	3,13	1,41	0,00
100 KG p.d. Gem.	Eindscore	2,30	5,05	5,35	3,125	1,40	0,00
177,03 KG p.d. Gem.	Eindscore	2,30	5,35	5,35	3,13	1,41	0,00
250 KG p.d. Gem.	Eindscore	2,90	5,65	5,35	3,13	1,41	0,00
500 KG p.d. Gem.	Eindscore	3,20	6,25	5,35	3,13	1,41	0,00