

## EEN IN-HUIS-WASSERIJ MET TOEGEVOEGDE WAARDE VOOR DE CLIËNTEN **HOGE KWALITEIT TEGEN MARKTCONFORME KOSTEN EN PRIJZEN**

“We zijn trots op onze in-huis-wasserij en willen die graag behouden, maar we vinden het wel belangrijk om te weten of we een vergelijkbare of betere dienst leveren dan wanneer we het uit zouden besteden.” Dat was een van de vragen van Eelco den Hamer, Facilitair Manager bij Vivent tijdens een gesprek over de wasserij wat hij in het najaar van 2019 voerde met Anthony Hendriks van Christeyns Consultancy.

Als Facilitair Manager heeft Eelco den Hamer veel verschillende disciplines onder zijn hoede, waaronder ook een professioneel ingerichte in-huis-wasserij. In deze wasserij wordt door een team bevlogen medewerkers wekelijks meer dan 3.000 kilogram wasgoed verwerkt en schoon en keurig gestreken weer terug geleverd aan de cliënten en medewerkers van Vivent. Hoe de in-huis-wasserij daadwerkelijk presteert en waar eventuele verbetering van het rendement behaald kan worden zijn vragen die Eelco graag concreet beantwoord ziet.

### **Inzicht in de huidige prestaties**

In de in-huis-wasserij worden verschillende soorten wasgoed verwerkt. Enerzijds is er dat persoonsgebonden wasgoed van de cliënten en anderzijds platgoed, de uniformen van de zorg en de materialen van de schoonmaak. Deze diversiteit aan wasgoed brengt ook een diversiteit aan inkomsten voor de in-huis-wasserij met zich mee. Om een goed uitgangspunt voor het beantwoorden van de vragen te creëren is daarom eerst samen met het team van Vivent de huidige situatie in kaart gebracht. Daarbij is gebruik gemaakt van een speciaal voor wasserijen ontwikkeld model. Hiermee werden niet alleen de prestaties van deze in-huis-wasserij inzichtelijk maar konden deze ook afgezet worden tegen de gebruikelijke prestaties in de sector. Zo ontstond een perfecte basis om samen mee aan de slag te gaan. “Door op deze manier door Christeyns Consultancy de prestaties van onze in-huis-wasserij in beeld te laten brengen was het voor ons direct duidelijk dat we nog een optimalisatieslag konden maken”, aldus Eelco den Hamer.

### **Intensieve begeleiding**

Op basis van de cijfers over een langere periode zijn de huidige prestaties in beeld gebracht. Nadat op basis daarvan samen de belangrijkste verbeterpunten zijn benoemd, startte een intensief begeleidingstraject met het team van Eelco den Hamer. “Wekelijks deelden we een overzicht met de prestaties van onze in-huis-wasserij met Anthony Hendriks, waarna hij deze voor ons analyseerde en de afwijkingen met ons besprak. Zo hebben we deze stap voor stap meer in detail met elkaar inzichtelijk gekregen.”

### **Werkplekanalyse**

Gaandeweg de wekelijkse begeleiding werd door Christeyns Consultancy een stagnatie in de verbetering van de cijfers gesignaleerd. Uit de eerste analyse werd duidelijk dat de grootste slag in het verlagen van de kosten uit de factor arbeid diende te komen. Dit werd nog eens bevestigd vanuit de analyse van de wekelijkse cijfers. “Daarom hebben we Vivent voorgesteld om een uitgebreide werkplekanalyse uit te voeren”, zo vertelt Anthony Hendriks. “Met als doel op basis van onze kennis en ervaring de medewerkers aan te kunnen geven hoe ze niet harder maar juist slimmer kunnen gaan werken”. Uit de analyse volgde een confronterend rapport. “Hartstikke trots” waren Eelco den Hamer en zijn team op de uitkomsten, want uit de werkplekanalyse bleek dat er door de medewerkers ontzettend veel aandacht aan de kleding van de cliënten wordt besteed omdat zij graag zien dat de cliënten er netjes bij zitten. Maar deze trots kent ook een keerzijde, aangezien dit ook betekent dat er vaak te veel tijd aan strijken en persen van de kleding wordt besteed. Dit is één van de verklaringen waarom de kosten voor de factor arbeid in deze in-huis-wasserij zo hoog zijn.

### **In gesprek met de cliëntenraad**

Om te kunnen bepalen wat op basis van deze bevindingen de best passende vervolgstap is, is besloten in gesprek te gaan met de cliëntenraad. “Onze hoge kwaliteit is gelukkig ook iets wat door de cliëntenraad gezien en erkend wordt”, vat Eelco den Hamer de eerste gesprekken samen. “Aan ons daarom de taak om tegen een rendabel en marktconform tarief deze kwaliteit aan onze bewoners te blijven bieden. Iets wat we op basis van onze cijfers en analyses nu nóg beter kunnen bewaken dan voorheen.”

### **Over Vivent**

Vivent is dé zorgexpert in 's-Hertogenbosch en omgeving. Met onze expertise bieden we bij u thuis en vanuit onze woonzorgcentra de beste zorg. Elke dag opnieuw zijn we geïnteresseerd in hoe het met u gaat, wat u wilt en wat er mogelijk is. Overleg tussen onze professionals en u is de basis voor goede zorg. U beslist zelf hoe u uw zorg wilt invullen. Wij hebben de mensen, de kennis, de ervaring en de technologie in huis om u te helpen het beste uit uw dag te halen. Samen met u beleven we mooie momenten.

Vivent is werkzaam in de gemeenten Boxtel, Haaren, 's-Hertogenbosch, Meierijstad, Sint-Michiëlsgestel, Vught en Heusden. Bij Vivent werken bijna 1.500 medewerkers en ruim 800 vrijwilligers.

### **Over Christeyns Consultancy**

Christeyns Consultancy is een team van specialisten, diepgeworteld in de wereld van professionele textielverzorging. De consultants beschikken over een jarenlange ervaring binnen de wasserijen en stomerijen, o.a. als eigenaar en/of leidinggevende binnen een industriële wasserij en weten daardoor ook vanuit hun eigen praktijk waar zij over praten. Ons team beschikt over uitgebreide kennis en ervaring op bedrijfseconomisch, was-technisch, milieutechnisch en microbiologisch vlak én een uitstekend netwerk van specialisten wanneer uw vraag om nog specifiekere kennis of ervaring vraagt.

Het team van Christeyns Consultancy helpt haar relaties o.a. met:

- de borging van hygiëne en vlekverwijdering;
- het optimaliseren van het financiële rendement;
- verbetering van kwaliteit en/of productiviteit;
- het uitvoeren van een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) rondom chemie- en doseerruimtes;
- de training van medewerkers op het gebied van o.a. wassen, hygiëne, veiligheid en textielwarenkennis;
- het opzetten van een kwaliteitscertificering zoals ISO9001:2015;
- een RABC risico analyse (RABC = Risk Analysis Biocontamination Control);
- de validatie van kritische wasprocessen;
- onderzoek naar textielslijtage en textielschades;
- het maken van een juiste keuze voor een interne of externe wasserij;
- input rondom de aanbesteding van wasserijdiensten of de inkoop van duurzame textielgoederen;
- ...

Staat uw vraag of uitdaging hier nog niet tussen? Neem dan eens geheel vrijblijvend contact met ons op via [CHNL-consultancy@christeyns.com](mailto:CHNL-consultancy@christeyns.com) of telefoonnummer 0252 – 345 030.