

The logo consists of the lowercase letters 'ew' in a bold, blue, sans-serif font, centered within a white square.

HOE MAAK IK DE BESTE KEUZE VOOR SCHOONMAAK IN DE LANGDURIGE ZORG

- Inbesteden
- Uitbesteden
- Under management

Inclusief een praktijk case van Magentazorg
onder begeleiding van Intrakoop





INHOUD

	Magentazorg	4
	De uitdaging	8
	De opties	11
	De inkooporganisatie	14
	De aanbesteding	17
	De implementatie	20
	De conclusie	24

Hoe maak je de beste keuze in schoonmaakdienstverlening die ook past bij de zorg die je wilt bieden? En hoe zorg je er vervolgens in de praktijk voor dat je de cliënt of bewoner daardoor nog beter centraal kunt stellen? Dit zijn geen eenvoudige vragen, maar vrijwel iedere (langdurige) zorgorganisatie moet hier op een bepaald moment een keuze in maken.

Bijna altijd staat één vraag centraal:

Hoe kan het sourcen van schoonmaak (inbesteden, uitbesteden of under management) een bijdrage leveren aan het verder professionaliseren van ondersteunende diensten - én van meerwaarde zijn voor het welzijn van cliënten of bewoners?

De beste schoonmaakoplossing is voor iedere zorgorganisatie anders

Om je inzicht te geven in wat voor jouw zorgorganisaties de beste opties zijn, delen we graag onze kennis en ervaring met je in dit e-book. Aan de hand van een hele interessante praktijk case van Magentazorg, die alle facetten belicht waar langdurige zorgorganisatie mee te maken krijgen.

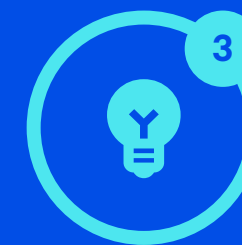
Over Magentazorg



Schoonmaak-
medewerkers en
leidinggevenden



Zorglocaties



Potentiële
schoonmaak-
oplossingen



Inkooporganisatie

1.

MAGENTAZORG



Hoe kun je schoonmaakdienstverlening zo organiseren dat het optimaal bijdraagt aan het welzijn van de cliënt of bewoner? Dat is een vraag die speelt bij facilitaire organisaties in de langdurige zorg. Een pasklaar antwoord is er bijna nooit, want iedere langdurige zorgorganisatie is natuurlijk uniek. Toch zijn er ook veel overeenkomsten en daarom kan het nuttig zijn om af en toe eens over de schutting te kijken. In dit geval bij Magentazorg; een zeer ervaren zorgverlener die er alles aan doet om bewoners en hun vaak complexe zorg centraal te stellen.





De organisatie van Magentazorg

“Doordat een aantal kleinere zorgorganisaties zijn gefuseerd, bestaat Magentazorg ondertussen uit twaalf verschillende locaties voor ouderenzorg,” vertelt Angelique Grooteman, facilitair manager bij Magentazorg. “Daarnaast bieden we ook nog zorg aan huis, revalidatie en behandeling.”

Welzijn en geluk staan voorop bij de zorg van Magentazorg. In de uitvoering betekent dat vooral denken in mogelijkheden, veel aandacht voor de eigen regie van de bewoners en hoge kwaliteit van zorg. Angelique en haar facilitaire dienst staan voor deze kernwaarden: “Om alle ambities ook in de praktijk te brengen, hebben we een goed georganiseerde schoonmaakdienst nodig. Het liefst zó goed georganiseerd dat onze zorgmedewerkers de handen zoveel mogelijk vrij hebben om de vaak complexe zorg te leveren die onze bewoners nodig hebben.”



De plek van schoonmaak in grote, maar ook kleinere zorgorganisaties

De cliënt of bewoner en hoogwaardige zorg staan voorop bij elke langdurige zorgorganisatie. Welke plek verdient schoonmaak daarin?

- Een hygiënische en schone omgeving is een voorwaarde voor het verlenen van hoog kwalitatieve en veilige zorg.
- De omgeving (dus ook hoe schoon, fris en opgeruimd deze is) heeft invloed op hoe prettig een cliënt of bewoner zich voelt.
- Omdat schoonmaakmedewerkers dagelijks bij cliënten of bewoners komen, hebben ze een extra signaalfunctie voor de zorg.
- Ondersteunen van zorgpersoneel nu er krapte op de arbeidsmarkt is en de werkdruk steeds hoger wordt.

2.

DE UITDAGING



Als we kijken naar de uitdagingen in de zorg zijn deze even complex als allesomvattend – althans, zo lijkt het:

- Er is steeds meer vraag naar (langdurige) zorg.
- Zorgvragen worden steeds complexer.
- De arbeidsmarkt is krap, en het tekort aan goed geschoold zorgpersoneel blijft toenemen.

Dit zijn uitdagingen die in brede zin spelen, maar ze hebben ook zeker invloed op de dagelijkse gang van zaken in de langdurige zorg. Welke rol speelt de organisatie van de schoonmaakdienstverlening daarbij?

De (schoonmaak-)uitdaging van Magentazorg

“Eigenlijk hadden we op bijna iedere locatie de schoonmaakdienstverlening net iets anders ingericht,” vertelt Angelique. “Het was volgens ons de beste oplossing om een allesoverkoepelende schoonmaakorganisatie op te zetten, maar dat riep soms vragen op.”

Eén van de vragen was:

“Kunnen we de persoonlijke benadering van bewoners nog wel blijven garanderen als we de schoonmaakdienst uitbesteden?”

Binnen de verpleeghuiszorg verblijven zeer kwetsbare mensen, waarvoor bekende gezichten belangrijk zijn. Sowieso is een vast, locatiegebonden schoonmaakteam ook belangrijk om de kwaliteit en continuïteit van de zorg te garanderen.”



Welke plek heeft schoonmaakdienstverlening binnen de brede en lokale uitdagingen in de zorg?

- Er is een groot tekort aan goed geschoold zorgpersoneel. Het is daarom nodig om 'niet-zorgtaken' zoals schoonmaak, niet bij de zorgprofessionals te beleggen.
- Voor kwetsbare doelgroepen zijn schoonmaakmedewerkers in sociale zin een aanspreekpunt en daarnaast hebben ze een extra signaleringsfunctie. Het is belangrijk dat schoonmaakmedewerkers weten hoe ze zo goed mogelijk om kunnen gaan met cliënten of bewoners. Daarvoor zijn opleidingen en trainingen nodig.
- Voordat er een oplossing gezocht wordt voor schoonmaakdienstverlening, is het goed om eerst intern te kijken welke taken er op een locatie zijn. Maak daarin een duidelijk onderscheid tussen zorgtaken en schoonmaaktaken. Naast schoonmaaktaken, kunnen schoonmaakmedewerkers aanpalende facilitaire taken en zorgondersteunende taken uitvoeren. Zo worden de zorgmedewerkers ontlast.



3.

DE OPTIES

Tolbrug	1e etage
Sportcafé	1e etage
Livit	1e etage
Kamers 001 t/m 007	BG
Kamers 201 t/m 225	2e etage
Kamers 301 t/m 325	3e etage
Kamers 401 t/m 422	4e etage
Lobby & Receptie	BG
Kapsalon	BG
Huiskamer	BG
Restaurant	BG





Wanneer een zorgorganisatie (met meerdere locaties) de schoonmaakdienstverlening centraal wil regelen, zijn er kortgezegd drie manieren om dat goed te organiseren:

- **Inbesteden**
- **Uitbesteden**
- **Under management**

Uiteindelijk valt voor alle opties wat te zeggen.

De opties van Magentazorg

“Dat de persoonlijke benadering van bewoners voorop moest blijven staan, was natuurlijk duidelijk,” stelt Angelique. “Maar dat betekent niet dat we alleen naar locatiegebonden oplossingen moesten kijken. Of alleen naar opties waarbij we de schoonmaakdienstverlening inbesteden of uitbesteden.”

Magentazorg besluit om uitbestedingsopties te onderzoeken. Naast de bewonerszorg werd ook gekeken naar een baangarantie voor de schoonmaakmedewerkers die (vaak al jaren) in dienst zijn bij Magentazorg.

Uiteindelijk besluiten ze te kiezen voor uitbesteden van de schoonmaakdienstverlening mét undermanagement constructie.



Waar moeten zorgorganisaties op letten wanneer ze een keuze willen maken voor inbesteden, uitbesteden of under management?

Vaak wordt bij uitbesteding van schoonmaakdienstverlening gedacht aan grote anonieme organisaties, maar er zijn ook kleinere specialisten die juist persoonlijke aandacht en gastvrijheid kunnen bieden.

Stel voor jezelf duidelijke doelen die je wilt bereiken door je schoonmaakdienstverlening in- of uit te besteden. Hou daarbij vooral rekening met de volgende factoren:

- In hoeverre kan de persoonlijke benadering van cliënten of bewoners gegarandeerd worden bij uitbesteding van de schoonmaakdienstverlening?
- Is er in het geval van uitbesteden of under management een baangarantie en salarisgarantie mogelijk voor de huidige medewerkers?
- In hoeverre kan de zorgorganisatie zelf de professionalisering en standaardisering van de schoonmaakdienstverlening bevorderen?
- Welke kwalitatieve voordelen kan een externe schoonmaakdienstverlener je bieden?
- Welke financiële voordelen kunnen inbesteden, uitbesteden of under management opleveren?

4.

DE INKOOPOORGANISATIE





Voor veel zorginstellingen zijn aanbestedingen zo specifiek dat ze niet meer alle expertise in huis hebben om zo'n proces zelf te doorlopen. Dat geldt ook voor de inkoop van schoonmaakdienstverlening. Daarvoor maakt Magentazorg graag gebruik van de diensten van Intrakoop. Deze inkoopcoöperatie helpt de zorg verder door haar leden op alle vlakken te ondersteunen bij het gehele inkoopproces.

Het advies van Intrakoop

Vanuit haar rol als contractmanager facilitaire diensten bij Intrakoop is Klaartje Strikvoort betrokken bij het inkoopproces bij Magentazorg. “We kunnen de kennis en ervaring die we opdoen binnen de coöperatie delen met alle leden,” vertelt Klaartje. “En dat komt erg goed van pas bij de uitdagingen waar Magentazorg voor stond.”

Dat wil niet zeggen dat Intrakoop direct een pasklaar antwoord heeft voor wat de beste schoonmaakdienstverlener zou zijn voor Magentazorg. “We

snappen heel goed dat het maatwerk is, juist in de zorg. Het is zaak dat de zorg voor de cliënt of bewoner centraal staat. Tegelijkertijd moeten schoonmaakmedewerkers wel de tools in handen krijgen om de cliënt of bewoner ook echt centraal te stellen.”

Intrakoop adviseert in eerste instantie dan ook dat Magentazorg vooral kijkt naar partners met ervaring. Niet per se ervaring in de zorg, maar wel met ervaring om de mens centraal te stellen binnen schoonmaakdienstverlening.



Wat kan een inkooporganisatie als Intrakoop betekenen bij het in- of uitbesteden van schoonmaakdienstverlening?

- De objectieve kennis en expertise van inkooporganisaties kan enorm helpen bij de eerste selectie van geschikte partijen.
- Inkooporganisaties kunnen aan de hand van praktijkcases bij andere zorginstellingen helpen met inschatten wat de beste constructie is; in- of uitbesteden, of toch een under management-constructie?
- Ook al is een bepaalde partij (nog) niet bekend of ervaren in de zorgsector, een inkooporganisatie kan helpen bij de inschatting of een partij alsnog geschikt zou kunnen zijn. Hiermee voorkom je ook dat de markt van schoonmaakdienstverleners in de langdurige zorg te beperkt blijft. En het biedt je de kans om een uniek concept te creëren dat bij jouw organisatie past.

5.

DE AANBESTEDING





Bij de aanbesteding van de schoonmaakdienstverlening is het zaak om zo goed (en liefst zo snel) mogelijk de partij te vinden die zowel op menselijk als financieel vlak het beste bij je past. In dit geval besluit Magentazorg dat een externe schoonmaakpartner de beste oplossing is. Een deel van de eigen schoonmaakdienstverleners blijft bij Magentazorg in dienst, maar valt in de praktijk onder de leiding van de externe schoonmaakdienstverlener, via een under management-constructie.

De aanbesteding bij Magentazorg

“Onze bestuurder gaf ons in overweging om ook naar nieuwe of kleine schoonmaakdienstverleners te kijken” Angelique onderstreept dat dit een heel nuttig advies was voor de selectie van een nieuwe schoonmaakpartner. *“Het argument van onze bestuurder was dat nieuwe of kleinere partijen mogelijk een proactievare aanpak hebben, met verfrissende ideeën. Inzichten die met een culturele klik beter bij Magentazorg passen.”*

Naast dit idee, speelden er nog meer zaken een rol bij de selectie en keuze van de beste schoonmaakdienstverlener voor Magentazorg. *“In eerste instantie hebben we zes partijen benaderd en vijf daarvan hebben een aanbesteding*

ingediend. Op basis daarvan konden we al snel zien welke partijen, in ieder geval op papier, aan onze voorwaarden en prijs konden voldoen.”

Vier partijen, waaronder EW Facility Services, hebben hun plannen gepresenteerd aan Magentazorg. Met twee partijen is de Raad van Bestuur vervolgens een gesprek aangegaan. *“Hoewel de andere partij wellicht meer ervaring had in de zorg dan EW, viel de keuze op EW,”* vertelt Angelique. *“Dat had ook te maken met het advies dat het bestuur ons gegeven had. We hadden een partij nodig die nét wat meer wilde doen. Want uiteindelijk hebben we niet alleen gekozen voor uitbesteden, maar óók voor een under management-constructie.”*



Waar moeten langdurige zorgorganisaties op letten bij de selectie van een nieuwe schoonmaakpartner?

- Ook al besteed je de schoonmaakdienstverlening helemaal uit, let er altijd op dat de samenwerking met de externe partner cruciaal is. Alleen als er een echt ‘partnerschap’ is, kunnen schoonmaakdienstverleners en zorgverleners optimaal samenwerken.
- De laagste prijs is verleidelijk, maar krijg je daarvoor op de lange termijn de dienstverlening die nodig is? Kies voor een schoonmaakdienstverlener die transparant is over de prijs én de kwaliteit.
- Kan de potentiële schoonmaakpartner voldoende goed opgeleide en ervaren schoonmaakmedewerkers leveren om continuïteit te bieden? En als er een tekort is aan medewerkers, wordt er dan proactief gezocht naar oplossingen?
- Kan de potentiële schoonmaakpartner de organisatie zo inrichten dat schoonmaakmedewerkers zoveel mogelijk op een vaste locatie werken. Oftewel: blijft de herkenbaarheid en persoonlijke aandacht voor de cliënten of bewoners gewaarborgd?
- Elke dag is anders in de zorg. Kies dus voor een schoonmaakpartner die kan inspelen op veranderingen.

6.

DE IMPLEMENTATIE





Uiteindelijk kiest Magentazorg voor de schoonmaakdienstverlening van EW Facility Services. Het 'enige' wat nu nog hoeft te gebeuren is het implementeren van de nieuwe dienstverlening in de zorgorganisatie. Op twaalf verschillende locaties, met een deels nieuw team is dit niet eenvoudig. Dus beide partijen gaan zorgvuldig met elkaar aan de slag voor een zo soepel mogelijke implementatie.





De implementatie van EW Facility Services bij Magentazorg

“De overgang naar een nieuwe externe schoonmaakdienstverlener zul je natuurlijk altijd merken,” vertelt Angelique. “Maar door korte communicatielijnen te houden tussen alle betrokken partijen kun je veel problemen voor zijn.”

Een goede praktische voorbereiding is van groot belang. Vooral het gebruik en de indeling van ruimtes moet dubbel gecontroleerd worden voordat de nieuwe schoonmaakdienstverlener start. *“Zo voorkom je onduidelijkheid.”* vertelt Angelique.

Ook mensen moeten elkaar direct kunnen vinden, dus maak kennis met alle locatieverantwoordelijken. Bespreek de wederzijdse verwachtingen en hou het daarbij praktisch *“Van ‘waar staat de kar als wij er niet zijn’, tot wanneer iets het beste schoongemaakt kan worden: bespreek zoveel mogelijk van tevoren,”* is het advies van Angelique. Schoonmaakdienstverlening in de zorg is anders dan schoonmaken van kantoorpanden of scholen. En in een ziekenhuis is het weer anders dan in een verpleeghuis. *“Communicatie en dagelijkse afstemming is daarom cruciaal. EW heeft die vertaalslag en aansluiting aan het zorgproces goed kunnen maken.”*

Tot slot moet het nieuwe schoonmaakteam ook goed op orde zijn vóór ze kunnen starten bij een nieuwe zorginstelling. *“We hebben veel goede gesprekken met elkaar gevoerd, omdat echt niet alles direct van een leien dakje ging. Desondanks konden we altijd rekenen op rechtstreekse communicatie met EW. Zodra we ergens tegen aan liepen, werden alle zeilen bijgezet om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Dat is de houding die we nodig hebben van een proactieve en gastvrije schoonmaakdienstverlener.”*, besluit Angelique.



Waar kunnen langdurige zorginstellingen op letten bij implementatie van de nieuwe schoonmaakdienstverlening (inbesteed, uitbesteed of under management)?

- Bereid je zo goed mogelijk voor op wat komen gaat. Richt een projectteam op met vertegenwoordiging vanuit het facilitair management, de zorg en eventueel een afvaardiging vanuit de cliënten/bewonersraad.
- Kijk daar waar mogelijk mee bij de schoonmaakdienstverlening binnen andere langdurige zorgorganisaties.
- Blijf communiceren. In eerste instantie met cliënten of bewoners, hun dierbaren en medewerkers. Maar ook met alle andere partijen die betrokken kunnen zijn.
- Werk zoveel mogelijk samen met de schoonmaakpartner als er oplossingen nodig zijn. Communiceer de gevonden oplossingen vervolgens ook samen naar alle interne en externe betrokken partijen.
- Maak heel concreet voor afdelingen en locaties waar ze aan toe zijn: wie maakt wanneer welke ruimte schoon. Zo weet elke afdeling waar ze aan toe zijn en welke werkzaamheden ze bij afwezigheid zelf moeten schoonmaken. Faciliteert de schoonmaakdienstverlener de zorg met trainingen, middelen en instructies?

7.

DE CONCLUSIE





Aan de hand van de expertise en ervaring van Magentazorg hebben we je in dit e-book meegenomen in zoveel mogelijk facetten die je helpen bij het beantwoorden van de vraag waar vrijwel iedere zorgorganisatie ooit een keuze in wil maken:

Moeten we de schoonmaakdienstverlening inbesteden of uitbesteden. Of is under management de juiste optie?





Aan het eind van elk hoofdstuk in dit boek vind je gedetailleerde tips die je kunt meenemen in je beslissing. Daarnaast geven we je op de volgende pagina een duidelijk overzicht van de opties en de voor- en nadelen. Hopelijk helpt dit je bij het maken van de allerbeste keuze voor de schoonmaakdienstverlening binnen jouw zorgorganisatie.

Welke criteria neem je vooraf mee in de afweging om je schoonmaakdienstverlening wel of niet te gaan uitbesteden, eventueel met under management als tussenfase?

- Wat is de impact op het primaire proces?
(toegevoegde waarde en risico)
- Welke kwalitatieve meerwaarde kunnen de verschillende opties bieden?
(kan een externe schoonmaakpartner het bijvoorbeeld beter, of niet)
- Wat is de financiële meerwaarde?
(voordeligste optie)
- Welke sociaal-maatschappelijke afwegingen wil je meenemen?
(bijvoorbeeld MVO)



Voor- en nadelen op een rijtje

Uitbesteden (eventueel met under management als tussenfase)

Voordelen

Optimaal gebruik van kennis, uitrusting en ervaring van de schoonmaakpartner

Verbetering van de flexibiliteit

Inzichtelijke kosten door een maandelijkse factuur

Je kunt gebruik maken van schaalvoordelen van de leverancier

Uitbesteden leidt tot een overzichtelijk primair proces in de organisatie

Meer focus op strategie (de uitvoering is immers uitbesteed)

Nadelen

Grotere afhankelijkheid van leveranciers

De kosten voor uitbesteding moeten voortdurend worden bewaakt

Uitbesteding betekent meestal niet dat de uitbestedende organisatie geen werk meer heeft: denk bijvoorbeeld aan kostenbewaking, kwaliteitsbewaking, leveranciersmanagement

Kans op communicatie- en organisatieproblemen bij het overdragen van werk

Schoonmaakmedewerkers zijn geen 'echte collega's' meer

Inbesteden

Voordelen

Grotere betrokkenheid bij de organisatie

De cliënt/bewonersgerichtheid is groot

De communicatielijns is vaak korter

Geen BTW-tarief

Meer grip en regie op de dienstverlening

Een zeer gewenste visie dat schoonmaak & hygiëne het zorgproces zodanig raakt dat het onderdeel is van de corebusiness (en daarmee meerwaarde creëert)

Nadelen

De doelgroep van schoonmaakmedewerkers is bewerkelijk en vraagt veel managementaandacht

Het gaat hier vaak over een groep oudere medewerkers met hoog verzuim

Schoonmaak wordt niet altijd gezien als een vak, het wordt 'erbij' gedaan

Beperkte kennis en expertise van schoonmaak & hygiëne

Kunnen we met je meedenken?

Hopelijk ben je geïnspireerd hoe je de schoonmaak binnen jouw organisatie optimaal kunt inrichten. Neem contact met ons op en we praten er graag verder over.



Onno Smit
osmit@ew.nl
06-517 453 82



Margot van Leijen
mvanleijen@ew.nl
06-533 686 06



Robert van Woerkom
rvanwoerkom@ew.nl
06-260 247 86

Wil je eerst meer lezen over
onze dienstverlening in de
langdurige zorg?

Meer over schoonmaak
binnen langdurige zorg

ew

***Expect
more***