

F

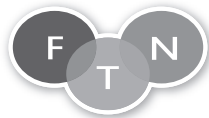
T

N

Federatie Textielbeheer Nederland

## De was het huis uit!





Federatie Textielbeheer Nederland

# Inhoud

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                      | <b>4</b>  |
| <b>1. Visie in de zorg</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>2. Hygiëne, een randvoorwaarde</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>3. Duurzaamheid en kwaliteit</b>                   | <b>6</b>  |
| MVO wordt concreet                                    | 6         |
| Duurzaam                                              | 6         |
| Minder slijtage                                       | 6         |
| Aanbeveling Nibud                                     | 6         |
| <b>4. Ontzorgen en logistiek</b>                      | <b>7</b>  |
| <b>5. Kosten transparant en beheersbaar</b>           | <b>7</b>  |
| Vergelijk is lastig                                   | 7         |
| Transparantie                                         | 7         |
| Kosten vooraf bekend                                  | 8         |
| AWBZ en doorbelasting                                 | 8         |
| Normale versus extra waskosten                        | 8         |
| Theorie versus praktijk                               | 9         |
| Appels en Peren?                                      | 9         |
| <b>6. Visie en keuze: de mens of de was centraal.</b> | <b>9</b>  |
| <b>7. Van zorg naar.... ontzorgen!</b>                | <b>10</b> |
| Textielservice: uw dagelijkse schijf van vijf!        | <b>11</b> |
| Contactgegevens                                       | <b>11</b> |

# Inleiding

De zorg binnen uw instelling voor de cliënten is iedere dag hét speerpunt van alle activiteiten. De dagelijkse persoonlijke verzorging van uw cliënten en ook de persoonlijke aandacht voor hen en familieleden vergen veel tijd en aandacht. En, tijd is schaars. Toenemende druk op onder andere financiële middelen vergroot die schaarste alleen maar. Het personeelsbestand kan niet ongelimiteerd uitgebreid worden. Integendeel, veelal moet hierin gekort worden.

Al met al wordt het nemen van de juiste beslissingen steeds complexer. Goede informatie, over belangrijke aspecten die ten grondslag liggen aan de keuzes hoe om te gaan met het persoonsgebonden wasgoed van uw cliënten, is belangrijk. Feitelijke informatie over zowel kosten, kwaliteit, service, hygiëne als ook duurzaamheid. Deze informatie kan u helpen bij het maken van uw keuzes zoals het wel of niet uitbesteden van het wasgoed en/of persoonsgebonden was. Het dus wel of niet kiezen voor het vrijmaken van personeel ten behoeve van de persoonlijke zorg en aandacht voor uw cliënten. Het wel of niet handhaven van was als zorg voor uw organisatie. Het niet hoeven zorgen voor de was als onderbouwing van uw keuze voor het invullen van "de menselijke maat".

Wij reiken u deze informatie graag aan. U mag dit tevens als uitnodiging beschouwen om over dit onderwerp nader van gedachten te wisselen. Tot een gesprek en nadere toelichting zijn wij graag bereid.

## 1. Visie in de zorg

Instellingen ontwikkelen hun zorgpakket en -diensten vanuit een visie. Een visie waarin wellicht het activeren van cliënten centraal staat, door ze te betrekken bij dagelijkse huishoudelijke taken. Misschien kiest u er voor om uw cliënten niet te belasten met huishoudelijke taken, en verzorgt u als instelling de was. Een andere keuze kan zijn dat u uw organisatie ontzorgt en de volledige was, dus ook het persoonsgebonden goed, uitbesteedt aan een extern bedrijf.

Visies worden ontwikkeld door het verantwoordelijke management. Visies die binnen allerlei kaders, zoals bijvoorbeeld het MVO-beleid maar ook financiële middelen en mankracht, moeten passen. Daarbij legt de keuze van de overheid om 'wonen' en 'zorg' te scheiden een extra budgettaire druk. De trend van kleinschaliger wonen betekent dat minder geld over meer locaties moet worden verdeeld.

Een keuze is goed als deze past binnen al deze kaders maar vooral ook als deze tot tevredenheid stemt bij uw cliënten, hun familie en de vertegenwoordigers in de cliëntenraad.

### Visie op de toekomst:

#### Routekaart 2030 Textielservice

Toekomstverkenningen, zoals bijvoorbeeld de Routekaart 2030 Textielservice, laten zien dat personeelstekorten een enorme impact gaan krijgen of inmiddels al hebben. Want de gezondheidszorg is naarstig op zoek naar allerlei slimme, elektronische applicaties. Hulpmiddelen om zorg meer comfortabel en tegelijk beheersbaar te maken. De sector textielservice doet volop mee en initieert deze R&D activiteiten. Als logisch business partner wil zij meewerken aan oplossingen voor knelpunten waar de klant in haar bedrijfsvoering tegenaan loopt.

Textielservice bedrijven kijken ver buiten de eigen muren. Van onderzoek naar en ontwikkeling van materialen en toepassingen tot en met de fase van hergebruik of recycling. Door naar de hele keten te kijken, zijn integrale oplossingen mogelijk. Echte oplossingen. Dat is iets anders dan problemen verschuiven.

Wij denken graag met u mee over uw visie en het realiseren hiervan. Professionele textielservice is een hypermoderne bedrijfstak waarin dienstverlening op de eerste plaats staat. Klanten worden met betrekking tot textiel compleet ontzorgd rondom beheer, reiniging en logistiek. Textielservicebedrijven spelen met hun dienstverlening optimaal in op uw business model en willen hieraan een bijdrage leveren. Helpen om uw visie waar te maken.



## 2. Hygiëne, een randvoorwaarde

Binnen de totale zorg die uw cliënten ontvangen, is hygiëne van groot belang. Het reduceren van potentiële ziekteverwekkers als bacteriën verdient veel aandacht. Een leefomgeving moet meer dan alléén optisch schoon zijn. Dit geldt ook voor het gebruikte textiel én het persoons-gebonden wasgoed. Daarbij gaat het ook om aspecten als bijvoorbeeld cytostatica die via patiënten beddengoed en kleding besmetten.

Niet alleen een risico voor de patiënt maar ook voor uw (verpleegkundig) personeel en mantel-zorgers. Daarom eisen inkoopafdelingen van ziekenhuizen en zorginstellingen dat leveranciers gecertificeerd zijn. Veiligheid is prioriteit nummer één.

Textielservicebedrijven garanderen met hun gespecialiseerde dienstverlening levering van textiel dat optisch én hygiënisch optimaal gereinigd is. Die gegarandeerde kwaliteit wordt geborgd door continue proces- en eindproduct-controles. Uit onderzoek blijkt dat professionele textielservicebedrijven er wel in slagen om met efficiënte processen het noodzakelijke niveau van hygiëne te halen. Dit door inzet van specifieke processen die, ondanks lagere temperaturen, volledig tegemoet komen aan de gestelde eisen. Dit vrijwaart u van zorgen rond de vele onzichtbare risico's.

CERTEX

Het kwaliteitsmanagementsysteem Certex (ISO9001) borgt de hygiëne en de kwaliteit van de dienstverlening. De Europese norm EN14065 is integraal onderdeel van het schema. Deze norm omvat het RABC-systeem: Risk Analysis and Biocontamination Control. HACCP is de tegenhanger binnen de horeca en breder bekend. Hygiënerisico's worden in beeld gebracht en gepaste maatregelen worden genomen om deze weg te nemen.

Voortdurende controle hierop, ook door externe deskundigen, garandeert een volledige risicobeheersing. De Werkgroep Infectie Preventie verwijst daarom naar de werkmethodes en protocollen zoals die onder Certex worden gehanteerd. Het continu, volgens gecontroleerde processen, leveren van gegarandeerde hygiëne is één van de kerntaken van textielservicebedrijven.

## 3. Duurzaamheid en kwaliteit

### MVO wordt concreet

De noodzaak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is voor iedereen duidelijk. Consumenten, ondernemers en overheden vragen steeds vaker naar eco-labels. MVO vergt veel tijd en aandacht. Door voor bepaalde werkzaamheden en taken de juiste business partners te zoeken, kunt u MVO in uitvoering brengen zonder veel moeite en inspanning. Een goede business partner ontzorgt. Het jarenlange innovatieve en klantgerichte beleid van professionele textielservice-bedrijven bewijst zich en vertaalt zich in feiten die wetenschappelijk vastgesteld zijn.

### Duurzaam

TNO verrichtte onafhankelijk onderzoek <sup>2</sup> naar de duurzaamheid van verschillende wasprocessen. Industrieel wassen is vergeleken met wassen thuis en met het wassen op locatie bij zorg- en verpleeginstellingen. De resultaten laten zien dat professioneel industrieel reinigen op alle fronten beter scoort en op het gebied van vlekverwijdering zelfs het beste. Een andere erg belangrijke conclusie is dat alleen met deze methode hygiëne gegarandeerd kan worden.



Vastgesteld is dat met industrieel wassen de beste wasresultaten worden bereikt tegen het laagste energieverbruik. Industrieel reinigen scoort tot drie keer beter dan alternatieve vormen van textielverzorging. Bijkomende aspecten zijn dat de benodigde hoeveelheden oplosmiddelen en schoon water tot een minimum beperkt worden. Dit door een optimale afstemming van processen. Het veel voorkomende probleem van onderbelading, dat voor veel verspilling zorgt, is bij industrieel reinigen niet aan de orde. Dit betekent dat het milieu en onze leefomgeving optimaal gespaard worden.

### Minder slijtage

Optimaal ingerichte processen hebben nog een ander groot voordeel. Textiel slijt veel minder snel. Dit door minder inzet water en een lagere temperatuur. Dat bespaart niet alleen grondstoffen en energie, maar ook geld omdat textiel langer meegaat.

### Aanbeveling Nibud

Nibud schrijft in haar 'Richtlijn waskosten zorg-instellingen': "Door de professionele apparatuur kan op lagere temperatuur worden gewassen dan wanneer men thuis zou wassen, verloopt het wasproces korter en is het verbruik van water en energie lager. Dit komt de kwaliteit van kleding ten goede. Daarnaast kunnen wasserijen het water hergebruiken en worden hygiëneprotocollen gehanteerd".

#### Green Deal: textielservice industrie zet in op energie efficiëntie

Brancheorganisatie Federatie Textielbeheer Nederland en 21 textielservicebedrijven willen de komende drie jaar 35 procent aan energie besparen door het plaatsen van zonnecollectoren en zon PV-systemen, energie en warmte opwekken vanuit afval, hergebruik van water en het gebruik van lage temperaturen bij het wassen.

## 4. Ontzorgen en logistiek

Textielservicebedrijven beschikken over moderne en efficiënte productieprocessen. De aard van hun werk heeft er toe geleid dat de logistieke processen eveneens geavanceerd zijn. Ontwikkeling van het logistieke systeem heeft voortdurend aandacht. Allerlei ontwikkelingen, bijvoorbeeld de milieuproblematiek en gewijzigde klantwensen vergen steeds weer aanpassing om het gewenste serviceniveau te kunnen leveren. De ontwikkeling en inzet van ICT spelen hierin een belangrijke rol.

Distributienetwerken zijn steeds fijnmaziger geworden. Routes worden geoptimaliseerd door deze automatisch aan te laten sturen, met een hoge frequentie en een tijdige aflevering.

De modernste ICT-technieken maken het mogelijk om zelfs het kleinste stukje textiel, tijdens het gehele logistieke proces, op individueel klantniveau te kunnen 'tracken' en 'tracen'. Hiertoe wordt de kleding gelabeld. Dit labelen gebeurt slim en efficiënt. Immers, ontzorgen betekent ook zorgen dat de klant zo min mogelijk 'zelf' hoeft te doen. Deze mix van factoren maakt dat het hele proces, van ophalen tot afleveren, erg korte doorlooptijden kent. Tijden die in overleg met u bepaald worden.



## 5. Kosten transparant en beheersbaar

Kostenbeheer is voor bedrijven en organisaties een vanzelfsprekend aandachtspunt. De laatste jaren is het belang hiervan alleen maar toegenomen. De komende jaren zal dat niet anders zijn. Voor een goede afweging van alternatieve mogelijkheden is een goed inzicht in kosten een must.

### Vergelijk is lastig

Belangrijk is om appels met appels en peren met peren te vergelijken. Maar ook om inzicht te hebben in directe en indirecte kosten. Of beter gezegd, zichtbare en onzichtbare kosten. Worden alle uren tegen het juiste tarief berekend? En wat gebeurt er als eigen personeel onverhoopt niet kan werken en bijvoorbeeld vervangen dient te worden door uitzendkrachten? Dat dit lastig is en een goed inzicht in kosten moeilijk maakt, blijkt ook uit de analyse die het NIBUD<sup>3</sup> heeft gemaakt. In het rapport worden met betrekking tot onder andere vastge-stelde richtlijnen de nodige voorbehouden aangetekend.



### Transparantie

Grootschaligheid biedt kostenvoordelen. Hoe meer de kosten gedeeld kunnen worden door de hoeveelheid wasgoed, hoe gunstiger dat is voor het kostenplaatje. De kostenstructuur binnen een textielservicebedrijf is transparant; opdrachtgevers krijgen gespecificeerde offertes en rekeningen. Zo weten zij precies weten waarvoor zij betalen. Ook uw cliënten kunnen desgewenst een gespecificeerde rekening krijgen. Daarmee is altijd duidelijk wat betaald wordt en waarvoor.

<sup>3</sup> Richtlijn waskosten zorginstellingen.

## Kosten vooraf bekend

Voor het leveren van diensten en services worden veelal vaste prijzen berekend. Fouten van het bedrijf zelf blijven voor rekening van het bedrijf. Waar dat voor veel organisaties een probleem kan zijn, hebben textielservicebedrijven de kosten(-structuur) helder in beeld. Dit kan u helpen bij het budgetteren ten behoeve van uw stakeholders. Maar ook bij het doorberekenen van de kosten per bewoner, waardoor bewoners zelf ook beter kunnen begroten welke kosten zij doorberekend krijgen.

De praktijk laat zien dat juist op het vlak van kosten veel onduidelijkheden bestaan. Die in een aantal gevallen leiden tot ontevredenheid en soms onrust bij cliënten maar ook binnen de politiek. Een belangrijke oorzaak voor deze geluiden ligt in de onduidelijkheid rond de werking van de AWBZ. Deze wordt wellicht onjuist toegepast, waardoor cliënten mogelijk ten onrechte kosten doorbelast krijgen.

## AWBZ en doorbelasting

De overheid heeft gekozen voor een regeling, binnen de AWBZ, waarbij het uitgangspunt is dat in een verzorgings- en verpleeghuis, cliënten de strikt persoonlijke kosten van wonen en zorg zelf betalen.

Het wassen van bedlinnen, handdoeken en dergelijke komt ten laste van de instelling. Het wassen van de eigen kleding (ondergoed en bovenkleding) moet een verzekerde zelf betalen. De instelling moet er voor zorgen dat de cliënt de mogelijkheid heeft zijn of haar kleding te wassen of te laten wassen. Tot het wassen behoort ook het strijken en vouwen. Het sorteren en verzamelen van de was komt ten laste van de instelling voor zover de verzekerde er zelf niet toe in staat is.

## Normale versus extra waskosten

Als de kleding vanwege de aandoening van uw cliënt vaker verschoond moet worden dan gebruikelijk is, of als de kleding door de instelling is verstrekt, komen de extra waskosten ten laste van de AWBZ. Het CVZ<sup>5</sup> heeft hiertoe een richtlijn<sup>6</sup> opgesteld.

Duidelijke afspraken over hoe vaak kleding gewassen moet worden, voorkomt dat er met de cliënten discussies ontstaan over de extra kosten die hieruit voortvloeien.

Overigens is het zo dat cliëntenraden inspraak hebben in de regeling die een instelling wil treffen voor het wassen. Zij hebben zelfs een verzwaard adviesrecht. Dus overleg met cliënten en hun familieleden, is dus erg belangrijk als het gaat om de keuze op welke manier de was gedaan zou moeten worden en wat het mag kosten.

### Uitzondering:

Voor bewoners die al vóór 1 januari 2009 in een 'verzorgingshuis' verbleven, blijft het wassen van het ondergoed en de wasbare bovenkleding tot de aanspraak behoren, zoals vóór 1 januari 2009 het geval was.

Als de zorgbehoefte van een bewoner die al vóór 1 januari 2009 in een verzorgingshuis woonde toeneemt, kan er een nieuwe situatie ontstaan die vergelijkbaar is met verpleeghuisbewoners die de waskosten zelf moeten betalen. De bewoner gaat dan net als de verpleeghuisbewoners zelf de waskosten betalen (uiteraard met uitzondering van de extra waskosten).

Er is sprake van zo'n nieuwe situatie als er aan drie criteria wordt voldaan: de bewoner

- krijgt een nieuw ZZP mét behandeling,
- én krijgt de behandeling geleverd door de verblijfsinstelling (art. 15 Bza van toepassing);
- én verhuist naar een andere kamer, afdeling of instelling.

### Theorie versus praktijk

De richtlijnen zoals het Nibud heeft vastgesteld zijn voor u een handvat dat houvast moet bieden bij het maken van keuzes. De vraag is of dat houvast geboden wordt. Enerzijds plaatst het Nibud zelf de nodige kanttekeningen en voorbehouden. Anderzijds laten praktijkvoorbeelden en enquêtes<sup>6</sup> zien dat de kosten van het wassen door een externe wasserij absoluut gezien lager liggen dan de richtlijn aangeeft.

### Appels en peren?

Dat blijft een belangrijke vraag. Een vergelijking van directe kosten blijkt al lastig te zijn. Het mee laten wegen van indirecte kosten maar ook opbrengsten maakt de vergelijking niet eenvoudiger omdat niet alle factoren zo maar in euro's gewaardeerd kunnen worden omdat ze van meer kwalitatieve aard zijn. Het aantal uren dat minder aan de was besteed hoeft te worden is makkelijk te berekenen. De opbrengst van de extra tijd en aandacht die aan uw cliënten gegeven kan worden lijkt een lastigere opgave. Het MVO-profiel dat u uit kunt bouwen verdient ook extra waardering. De vraag is welke?

## 6. Visie en keuze: de mens of de was centraal.



Kijken we naar de huidige situatie in de zorg, dan zien we dat zorgmanagers druk bezig zijn met het op een goede manier bemensen van afdelingen. Een goede manier, waarbij er ook aandacht is voor de cliënten en patiënten, naast de tijd die de primaire verzorging (wassen en voeden) vergt. In de toekomst neemt de druk alleen maar toe. Door meer vergrijzing, budgetdruk, extramuralisatie en oplopende personeelstekorten zijn minder handen beschikbaar voor de echte persoonlijke verzorging van de cliënten. Een zorgwekkende ontwikkeling.

<sup>6</sup> Vakmedianet: onderzoek-wassen-in-de-zorg-maart 2012, seminar "Zorg voor waskracht"

Mantelzorgers, familieleden, vrienden en verzorgend personeel zullen allemaal deze toenemende druk voelen. Dit met het risico van overbelasting en dat steeds minder mensen bereid zijn om zich voor de medemens in te zetten. Vreemd is het dan om deze mensen uit de directe zorg te halen en ze de was te laten doen.

Zorginstellingen hebben in onze beleving een meer dan volle dagtaak met het verzorgen en verplegen van de cliënten. Facilitaire zaken, als het schoonmaken en de zorg voor de was, komen hier nog eens bij. Textielservicebedrijven kunnen de helpende hand bieden en ontzorgen zodat u kunt focussen op uw core business "Het centraal stellen van de mens."



#### **Mantelzorg: wist u dat.....**

Er nu al 3,7 miljoen mensen zijn die meer dan 8 uur per week actief met de zorg voor een ander belast zijn. Daarvan voelen er zich tussen de 150.000 en 200.000 overbelast.<sup>1</sup> Eisen van het werk en van de zorgtaken kunnen met elkaar op gespannen voet komen te staan en leiden tot overbelasting. Het valt te verwachten dat deze spanning tussen beroepsarbeid en mantelzorg in de toekomst zal toenemen. Aan de ene kant doet de overheid via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) een groot beroep op mantelzorg. Deze druk zal nog toenemen door dreigende tekorten aan werknemers in de professionele zorg. Aan de andere kant is het overheidsbeleid gericht op de toename van de arbeidsparticipatie van vrouwen en van werknemers boven de 55 jaar: juist die groepen die een groot aandeel in de mantelzorg hebben.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Steunpunt Mantelzorg,  
<http://mantelzorgsteunpunt.nl/>

<sup>2</sup> Expertisecentrum Mantelzorg:  
<http://www.expertisecentrummantelzorg.nl>

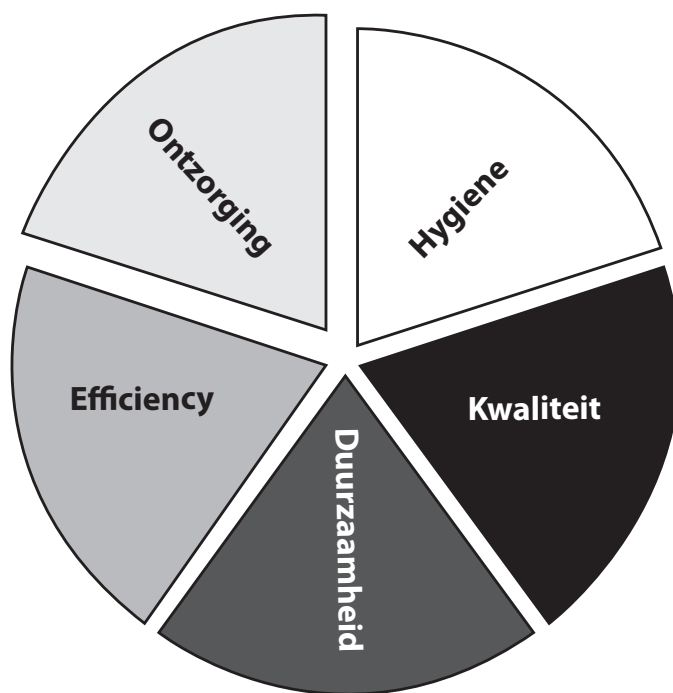
## **7. Van zorgen naar .... ontzorgen!**

Toegevoegde waarde en onderscheidend vermogen worden alsmaar belangrijker.

Mensen zijn beter geïnformeerd, kritischer en mondiger. Het internet biedt – virtueel – toegang tot de hele wereld. Informatie is in grote hoeveelheden en snel beschikbaar. Mensen zullen de prijs scherp afwegen tegen de geboden kwaliteit. Dit geldt niet alleen voor (potentiele) cliënten maar ook voor (potentiele) werknemers. Vraag is wat voor mensen echt de doorslag geeft in hun keuzes.

Waarschijnlijk heel elementaire zaken, namelijk persoonlijke aandacht en tijd. Specialististen die naast u staan als business partner om er voor te zorgen dat uw beleid en visie optimaal uitgevoerd kunnen worden.

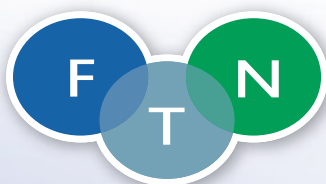
## **Textielservice: uw dagelijkse schijf van vijf!**



### **Contactgegevens**

Zoekt u contact met de Federatie Textielbeheer Nederland of één van haar leden?  
De website [www.ftn-nl.com](http://www.ftn-nl.com) biedt u informatie.

Natuurlijk kunt ook e-mailen naar [ftn@ftn-nl.com](mailto:ftn@ftn-nl.com) of bellen naar 0344 – 650437.



Federatie Textielbeheer Nederland

Postbus 10  
4060 GA Ophemert  
Tel.: 0344 - 65 04 37  
Fax: 0344 - 65 26 65  
E-mail: [ftn@ftn-nl.com](mailto:ftn@ftn-nl.com)  
[www.ftn-nl.com](http://www.ftn-nl.com)