

Schoonmaken in ziekenhuizen

Inbesteden of uitbesteden?

Lagere kosten en toch hetzelfde kwaliteitsniveau. Dat zijn belangrijke overwegingen voor het Groene Hart Ziekenhuis om de schoonmaak geheel in eigen hand te nemen. Het Flevoziekenhuis kiest er juist bewust voor om een deel van het schoonmaakwerk aan een schoonmaakbedrijf uit te besteden, vanwege de grotere flexibiliteit. Inbesteden of uitbesteden? That's the question.

Tekst: Christine van Eerd

Het Flevoziekenhuis in Almere is in 1991 ontstaan na de verhuizing van het Amsterdamse Burgerziekenhuis, en sindsdien uitgebreid met veel meer functies. Van meet af aan is hier gewerkt met zowel eigen schoonmaakpersoneel als met schoonmakers van schoonmaakbedrijf Asito. Het eigen personeel zorgt voor het klinische deel van het ziekenhuis – de patiëntenkamers en gezamenlijke ruimtes – en het schoonmaakbedrijf doet in de avonden de kantoren en poliklinieken.

Els van Haasen, unitmanager Facilitaire Zaken: 'Waar het kan, maken we 's avonds schoon en dat besteden we uit. Maar in ruimtes met patiënten kan dat niet. De schoonmaak overdag gebeurt met eigen personeel.' Coördinator van het facilitair bedrijfsbureau Astrid Graal: 'Eigen mede-

werkers hebben meer persoonlijke betrokkenheid, ze vormen een onderdeel van het team. Meestal werken ze op vaste afdelingen.'

Piet Coolegem is directeur Centraal in het Groene Hart Ziekenhuis in Gouda. Dit ziekenhuis heeft twee vestigingen: de J-locatie, (het voormalige Jozefziekenhuis) en de B-locatie (aan de Bleulandweg). De schoonmaak op de B-locatie en de avondschoonmaak op de poliklinieken van de J-locatie, was tot een aantal maanden geleden in handen van Hago. De dagschoonmaak op de J-locatie werd al gedaan door eigen personeel. Met ingang van 1 januari 2006 heeft het Groene Hart Ziekenhuis al het schoonmaakpersoneel in eigen dienst genomen.

Coolegem: 'We betaalden relatief een hoge fee aan het schoonmaakbedrijf, terwijl we veel werk zelf deden. De laatste vier jaar stuurden we namelijk zelf het personeel aan, wat leidde tot een flinke daling in het ziekteverzuim. Het schoonmaakpersoneel stond dus bij Hago op de loonlijst, maar niet meer dan dat. We vroegen ons af wat de toegevoegde waarde nog was. Bovendien betalen we nu geen btw.'

Funciedifferentiatie

In eerste instantie heeft Coolegem (Groene Hart Ziekenhuis) onderzocht of het mogelijk was een eigen schoonmaakbedrijf op te richten, een aparte bv waarbij het personeel zou vallen onder de schoonmaak-cao. Maar dit bleek niet realiseerbaar in combinatie met de cao Ziekenhuiswezen en het realiseren van een fiscale eenheid met het ziekenhuis.

Al het schoonmaakpersoneel in de ziekenhuis-cao leek in eerste instantie ook geen goed idee; dat zou veel duurder uitvallen. De oplossing werd gevonden in



differentiatie van de schoonmaakfuncties. Het Groene Hart Ziekenhuis hanteert voor de schoonmakers nu drie fwg-schalen (functiewaardering gezondheidszorg), afhankelijk van de verantwoordelijkheid en de mate van contact met patiënten en medisch personeel. Schaal 5 is voor schoonmakers die 's avonds in lege poliklinieken werken, schaal 15 voor schoonmakers die zich moeten houden aan protocollen in de operatiekamers en schaal 10 voor daar tussenin liggende functies. Coolegem: 'Voor het hoger ingeschaalde schoonmaakwerk in een ziekenhuis moet je een bepaalde attitude hebben. Je moet begrijpen dat patiënten soms onzeker zijn en extra hulp nodig hebben. Niet elke schoonmaker heeft daar gevoel voor.' Aangezien schaal 5 in de ziekenhuis-cao een langere uitloop heeft dan de hoogste schaal in de schoonmaakbranche, had het personeel geen klagen. Alle medewerkers van Hago zijn in dienst genomen en ontvangen hetzelfde loon als voorheen. Vanwege de langere uitloop zullen zij er uiteindelijk financieel beter van worden. De meer specialistische schoonmaakfuncties in de hogere schalen zijn in eerste instantie toebedeeld aan de schoonmakers die al in eigen dienst waren. De voorbereidingen voor de operatie hebben bijna een jaar in beslag genomen, maar toen het besluit eenmaal was genomen, was de over-

gang in vier maanden rond. Het wegvallen van de managementfee en de btw, heeft een besparing opgeleverd van circa 30 procent. 'Hago was natuurlijk niet blij dat ze een klant kwijtraakten', zegt Coolegem, 'maar ze hebben het heel professioneel opgepakt en keurig meegewerkt met de overstap van hun personeel. De medewerkers zelf zijn dik tevreden en ook de bonden en de OR staan achter het besluit.'

Symbiose

Het Flevoziekenhuis overweegt niet om schoonmaakbedrijf Asito de wacht aan te zeggen. 'De kosten voor uitbesteding zijn tweeledig', aldus Els van Haasen. 'Een schoonmaakbedrijf kost misschien meer geld, maar het neemt ook verantwoordelijkheden uit handen. De zorg voor bijvoorbeeld het ziekteverzuim ligt bij het schoonmaakbedrijf en dat scheelt een heleboel werk. Ik zie veel in een symbiose van onze eigen schoonmaakdienst met een extern bedrijf. Je bent flexibeler als je kunt putten uit de diensten en de expertise van het schoonmaakbedrijf.'

Als voorbeeld van die expertise noemt Haasen een ongelukje met silicone in een operatiekamer. 'Wij hadden geen idee hoe we dat moesten schoonmaken, maar het schoonmaakbedrijf was snel ter



Schoonhouden...
daar heb je Hectas voor

Wij werken met mensen voor mensen aan een schone en prettige omgeving. Waar een goede onderlinge band zorgt voor het beste resultaat. Door intensief persoonlijk contact met U blijft de relatie levendig en transparant. En vormt het een platform waarop vernieuwingen en initiatieven direct uitgewisseld worden. Vanuit die hechte relatie werken wij gedegen zoals afgesproken en verrassend als het kan.

Hectas.
Verrassend verfrissend.

www.hectas.nl



plekke met de juiste middelen om dit te reinigen, zonder dat de vloer beschadigd raakte.'

Alles uitbesteden aan dit bedrijf is echter geen optie. Astrid Graal (Flevoziekenhuis): 'Het eigen personeel, in totaal 45 medewerkers, kun je beter trainen en coachen. Daarmee heb je de kwaliteit meer in eigen hand. Schoonmaken in een ziekenhuis vraagt immers om bijzondere eigenschappen, vanwege de betrokkenheid met patiënten.' De enige reden voor het Flevoziekenhuis om volledige uitbesteding van het schoonmaakwerk te overwegen, zou een flinke kostenbesparing zijn, met behoud van de kwaliteit. Maar zelfs dan kiezen ze liever voor de combinatie. Haasen: 'We hebben nu het beste van twee werelden.'

Scherp calculeren

Voor het Groene Hart Ziekenhuis gaf de besparing toch de doorslag. Coolegem: 'De core business van een ziekenhuis is en blijft de patiënten. Maar de budgettaire druk neemt toe. De zorgsector wordt afgerekend per dbc (diagnostische behandel combinatie). Binnen dat bedrag valt zowel de medische behandeling als de facilitaire kosten. In een steeds meer concurrerende zorgsector is het belangrijk zo scherp mogelijk te calculeren.'

Toch is inbesteding geen wet van Meden en Perzen voor Coolegem. 'Per situatie moet je kijken wat de beste oplossing is. Als een extern bedrijf de schoonmaak kan overnemen voor een lagere prijs, maar met dezelfde kwaliteit, dan zeg ik geen nee.' Momenteel is hij bezig met een volgende stap in de mogelijkheden tot bezuinigingen. 'We kijken nu naar de logis-

tiek. De magazijnen en het transport en het bevoorraden van verpleegafdelingen. Het kan goed zijn dat we op dat gebied juist meer werk gaan uitbesteden. Zelf doen is namelijk niet altijd goedkoper. Elke situatie is anders en dus moet je per geval een afweging maken.'

Christine van Eerd is tekstschrijver

Adverteerdersindex

Alpheios B.V.	35
APPR Akademie	20
CSU Total Care bv	2
Gom Schoonhouden BV	36
Hako B.V.	24
Hectas Schoonhouden	6
Miele Nederland B.V.	22
Pro-Am bv	14
Werner & Mertz Benelux S.A.	24

Bijsluiters:

ISS Facility Services