

BIJLAGE 10:

Handboek beheer dienstkleiding

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Wasserijdiensten ref: 1069/FvdG, d.d. 10 juli 2019.

Inhoud

1. ALGEMEEN	3
2. BEHEER MAATGEBONDEN DIENSTKLEDING	3
2.1 Gemiddelde bewassinggraad	3
2.2 Maximale wasbeurten	3
2.3 Toevoegen en verwijderen van dragers.....	4
2.3.1 Toevoegen dragers.....	4
2.3.2 Verwijderen dragers.....	4
2.4 Vroegtijdige afkeur dienstkleding	5
3. BEHEER PERSOONSGEBONDEN DIENSTKLEDING	5
4. VOORRAAD	6
4.1 Bestellingen.....	6
4.2 Orderbevestiging	6
4.3 Pakbonnen.....	6
5. MANAGEMENTINFORMATIE.....	6
6. OPERATIONELE WERKAFSPRAKEN.....	8
6.1 Verantwoordelijkheid opdrachtnemer	8
6.2 Procesafspraken kledingbeheer wasserij.....	9
6.3 Verantwoordelijkheid Radboudumc	9

1. ALGEMEEN

Radboudumc heeft in 2018 een nieuwe dienstkledinglijn gekozen. De dienstkleding wordt maatgebonden via vijf KledingUitgifteAutomaten (KUA's) uitgegeven. Het beheer van de dienstkleding wordt uitbesteed aan Opdrachtnemer. Uitgangspunten hierbij zijn dat Opdrachtnemer de regie verzorgt.

Wat houdt het beheer van de kleding door Opdrachtnemer in?

1. Het verzorgen van de eerste inzet van de dienstkleding (merken, chippen, vullen KUA bestanden, levering);
2. Het beheren van de kledingpool aan de hand van vooraf vastgestelde parameters zoals het bewassingpercentage;
3. Het beheren van de vereiste voorraad dienstkleding;
4. Het verstrekken van managementinformatie;
5. Het controleren en bewaken van de kwaliteit van de dienstkleding;
6. Het ondersteunen en adviseren van het Radboudumc op het gebied van het beheren van dienstkleding.

In dit document wordt een uitwerking gegeven van de werkzaamheden die Opdrachtnemer verricht, welke Radboudumc verricht en worden de procedures zoveel mogelijk uitgewerkt, zodat voor allen partijen die bij het beheer van de dienstkleding zijn betrokken duidelijk is wie wat doet. Ondanks dat de dienstkleding maatgebonden wordt uitgegeven, zal altijd een klein gedeelte van de dienstkleding persoonsgebonden worden uitgegeven. Het streven is om dit percentage zo laag mogelijk te houden. Omdat het beheer van persoonsgebonden dienstkleding wezenlijk anders is dan die van maatgebonden dienstkleding, wordt het beheer behandeld in twee hoofdstukken.

2. BEHEER MAATGEBONDEN DIENSTKLEDING

Het beheer van de maatgebonden dienstkleding ligt bij Opdrachtnemer. Minimaal wekelijks wordt de insteek van de kleding gecontroleerd aan de hand van het overzicht gebruikers per model. Wanneer wordt geconstateerd dat de insteek van de kleding structureel niet overeenkomt met de minimale gewenste belading (niet misgrijpen), zal Opdrachtnemer na overleg met Radboudumc vanuit de voorraad kleding inzetten. Zie ook hoofdstuk 3 voor de afspraken op het gebied van voorraadafspraken. Verder checkt Opdrachtnemer de insteek van de kleding op basis van de roulerende kleding en de actieve dragers. Indien blijkt dat er wijzigingen op de insteek moeten plaatsvinden, dan zal Opdrachtnemer de insteek aanpassen na overleg met Radboudumc.

2.1 Gemiddelde bewassinggraad

Opdrachtnemer heeft in overleg met Radboudumc afgesproken dat de gemiddelde bewassinggraad van de kleding 50% bedraagt. Bij deze bewassinggraad is gebleken dat er een optimum is van de beschikbaarheid van de dienstkleding. De specificatie per kledingcategorie staat in onderstaande tabel vermeld.

2.2 Maximale wasbeurten

Opdrachtnemer zorgt voor vervanging van de dienstkleding bij het bereiken van de maximale wasbeurten, zie tabel 1. Voor de eerste wasbeurtenvervanging zal bij het bereiken van 80% van de beoogde wasbeurten een fysieke check van de dienstkleding plaatsvinden. Indien blijkt dat de beoogde wasbeurten niet reëel zijn, dan zullen deze worden bijgesteld.

Kledingcategorie Vervanging bij x wasbeurten

Hes verpleging	110
Hes arts	110
Doktersjas korte mouw	110
Doktersjas lange mouw	110
Broek dames	110
Broek unisex	110
Poloshirt	110
Blouses	85

Tabel 1: vervanging wasbeurten

Elk kwartaal checkt Opdrachtnemer de status van de wasbeurten van de dienstkleding. Indien blijkt dat kledingstukken aan vervanging toe zijn, wordt de totale insteek van de dienstkleding geanalyseerd. Op basis van deze gegevens wordt het wasbeurten vervangingstraject opgestart. Wanneer deze kleding wordt ingezet, wordt Radboudumc door Opdrachtnemer geïnformeerd. De nieuwe voorraad wordt met de reguliere leveringen meegeleverd. Wanneer de nieuwe dienstkleding wordt geleverd, dan kunnen de kledingstukken welke het aantal maximale wasbeurten hebben bereikt niet meer via de KUA worden uitgegeven. Deze dienen door Radboudumc uit de roulatie te worden genomen. Deze kleding dient Radboudumc aan de Opdrachtnemer te retourneren.

2.3 Toevoegen en verwijderen van dragers

Radboudumc is verantwoordelijk voor het toevoegen en verwijderen van dienstkledingdraggers in de KUA.

2.3.1 Toevoegen dragers

Wanneer dienstkledingdraggers zich melden voor dienstkleding bij Radboudumc, voegt Radboudumc de dragers toe in het systeem en kent functiecode en kledingmaat toe. Er hoeven verder geen handelingen te worden verricht. Er vindt een automatische koppeling van de gegevens plaats. Indien blijkt Radboudumc dragers toevoegt in het systeem welke gebruik maken van zeer kleine, grote of aangepaste maten waar een beperkte insteek van is, kan Radboudumc met het overzicht gebruikers per model checken of er voldoende kleding voor deze dragers beschikbaar is. Het betreft veelal de volgende maten:

- 3XL;
- 2XS;
- en alle lengte afwijkingen.

Indien de insteek van deze maten onvoldoende blijkt te zijn, dan dient Radboudumc contact op te nemen met de Opdrachtnemer, zodat zo snel mogelijk de insteek van deze kleding kan worden aangepast via de werkvoorraden of zal dienstkleding in bestelling worden genomen. Wanneer dit niet gebeurt, dan zal de aanvulling van de insteek plaatsvinden conform de hierboven beschreven procedure.

2.3.2 Verwijderen dragers

Wanneer dragers geen gebruik meer maken van dienstkleding, dan dienen zij door Radboudumc uit het systeem te worden verwijderd. Draggers kunnen alleen uit het systeem worden verwijderd wanneer zij al hun dienstkleding hebben ingeleverd. Indien zij nog kleding in hun bezit hebben kunnen de dragers nog niet verwijderd worden. Door Radboudumc moet getracht worden de kleding bij de dragers te achterhalen. Indien de kleding niet terecht komt, dan dient Radboudumc de Opdrachtnemer opdracht te geven, voor het afboeken van de kleding.

2.4 Vroegtijdige afkeur dienstkleding

Vroegtijdige afkeur en eventuele vervanging van de kleding vindt plaats door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beoordeelt na reiniging de dienstkleding op vlekken en beschadigingen.

Vlekkenprocedure

Indien na reiniging van een kledingstuk blijkt dat het kledingstuk vlekken bevat, wordt het kledingstuk gereinigd in een speciaal wasproces; de zogenaamde vlekkenwas. Dit speciale wasproces vindt iedere week plaats. Wanneer vlekken na dit speciale proces niet uit kledingstukken verwijderd zijn dan handelt de Opdrachtgever als volgt:

1. Proberen alsnog de vlekken te verwijderen middels determinatie;
2. Maatgebonden kleding wordt afgeboekt;
3. Persoonsgebonden kleding wordt aan het Radboudumc geretourneerd.

Radboudumc besluit of voor de drager nieuwe kleding wordt aangevraagd of dat de kleding in roulatie blijft. Indien dit laatste het geval is zal de kleding naar Opdrachtnemer worden gestuurd met het verzoek deze te voorzien van een oranje kleurcodering, zodat de kleding niet continu in de vlekkenprocedure terechtkomt. Punt 2 en 3 gelden ook voor kleding die als gevolg van slijtage veroorzaakt door de drager vervroegd wordt afgeschreven.

Beschadigingen dienstkleding

Kleding met beschadigingen wordt door opdrachtgever in een (groene) plastic zak in de KIA aangeboden zonder begeleidend schrijven. Opdrachtnemer filtert de zakken uit het wasproces en herstelt de kleding. Opdrachtnemer verstrekt tevens de plastic zakken.

3. BEHEER PERSOONSGEBONDEN DIENSTKLEDING

Het beheer van de persoonsgebonden dienstkleding ligt bij Radboudumc. Persoonsgebonden dragers zijn dragers die vanwege hun functie persoonsgebonden kleding ontvangen, een allergie hebben of dragers die door afwijkende maten geen gebruik kunnen maken van maatgebonden kleding.

Het aanvragen van deze kleding gebeurt met behulp van een aanvraagformulier eventueel met het formulier "maatopnemen". Na ontvangst van het aanvraagformulier verwerkt Opdrachtnemer de bestelling. Wanneer speciaal kleding moet worden besteld, geeft Opdrachtnemer dit door aan Radboudumc.

Levertijdenafspraken met leverancier kleding worden niet door Opdrachtnemer gemaakt.

De persoonsgebonden dienstkleding wordt door de Opdrachtnemer aan Radboudumc uitgeleverd, met een doorslag van het aanvraagformulier. Vervanging van de kleding dient plaats te vinden op wasbeurten, conform onderstaande tabel.

Kledingcategorie Vervanging bij X wasbeurten

Hes verpleging	110
Hes arts	110
Doktersjas korte mouw	110
Doktersjas lange mouw	110
Broek dames	110
Broek unisex	110
Poloshirt	110
Blouses	85

Tabel 1: vervanging wasbeurten

Via de managementinformatie KUA zal Opdrachtnemer aan Radboudumc aangeven welke persoonsgebonden kleding voor vervanging in aanmerking komt. Radboudumc dient de dragers te benaderen en de kleding via het aanvraagformulier te bestellen. Tussentijdse vervanging (nieuwe inzet) als gevolg van vroegtijdige afkeur vindt alleen plaats in overleg met Radboudumc.

4. VOORRAAD

Opdrachtnemer houdt een voorraad aan van 5% van de insteek op runners. Onder runners verstaat Radboudumc alle kledingstukken van maat XS tot en met XL, met uitzondering van lengteafwijkingen. Van de plusmaten wordt een voorraad aangehouden, de minmaten gaan op bestelling.

4.1 Bestellingen

Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per 6 weken, tijdens het operationeel overleg, ter aanvulling van de voorraad, een besteladvies van de maatgebonden en persoonsgebonden dienstkleding, met uitzondering van de maat-99 dienstkleding, aan Radboudumc. Het plaatsen van de bestelling van de maatgebonden dienstkleding gebeurt door Radboudumc. Zij zenden een kopie van de bestelling naar Opdrachtnemer. De persoonsgebonden dienstkleding welke voor de dragers op maat dient te worden gemaakt, de zogenaamde maat-99 dienstkleding, wordt door Radboudumc zelf besteld. Opdrachtnemer ontvangt een kopie van de bestelling.

4.2 Orderbevestiging

Zowel Radboudumc als Opdrachtnemer ontvangen rechtsreeks van leverancier de bevestiging van de geplaatste bestelling.

4.3 Pakbonnen

Alle bestelde dienstkleding wordt door Leverancier rechtstreeks naar Opdrachtnemer gestuurd. De Opdrachtnemer controleert de levering met de pakbon en tekent de pakbon af. De afgetekende pakbon wordt ingescand en gemaïld naar Radboudumc.

5. MANAGEMENTINFORMATIE

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verstrekking van de managementinformatie.

Elk kwartaal, voorafgaand aan het kwartaaloverleg, ontvangt Radboudumc digitaal de volgende managementinformatie per KUA locatie en totaal:

1. Verkort overzicht KUA managementinformatie;
2. Overzicht kledingstukken status Beheer;
3. Overzicht kledingstukken langer dan 90 dagen in bezit van dragers;
4. Overzicht maatgebonden kledingstukken langer dan 60 dagen in de KUA;
5. Overzicht persoonsgebonden kledingstukken langer dan 60 dagen in de KUA;
6. Overzicht niet actieve dragers;
7. Overzicht kleding met sein bij dragers.

Ad 1. Verkort overzicht KUA managementinformatie

Op dit A4 staan de basisgegevens (kengetallen) in stuks en procentueel zoals:

- Aantal dragers: het aantal dragers zoals bekend in het KUA systeem, zowel maatgebonden als persoonsgebonden.
- Aantal actieve en niet actieve dragers: dit zijn dragers die de laatste zes maanden wel of niet gebruik hebben gemaakt van de KUA.
- Aantal kledingstukken: het totaal ingestoken kledingstukken, zowel maatgebonden als persoonsgebonden.

- Niet roulerende dienstkleding: er zijn kledingstukken die om een of andere reden niet rouleren. Deze kledingstukken hebben de volgende status:
 - Beheer: deze kledingstukken zijn met de beheerpas uit de inhangzijde uit de KUA gehaald. Voor dit overzicht wordt op een peildatum gekeken hoeveel kledingstukken dit sein hebben.
 - Drager: dit zijn kledingstukken die langer dan 90 dagen in het bezit zijn van een drager.
 - Systeem: dit zijn kledingstukken die langer dan 60 dagen in de KUA hangen.
- Wasbeurten: aangegeven wordt hoeveel kledingstukken meer dan 100 en 120 wasbeurten heeft ondergaan en/of ouder dan 4,5 jaar is.

Ad 2. Overzicht kledingstukken status Beheer

Op dit overzicht staan de kledingstukken vermeld die met de beheerpas uit de KUA gehaald zijn. Dit is alleen kleding die via de inhangpositie uit de KUA is gehaald. Alle kledingstukken die met de beheerpas via de uitgiftepositie uit de KUA gehaald worden, krijgen de status Drager. Op het overzicht staat per regel de chipcode, omschrijving van het kledingstuk, maat, of het maatgebonden of persoonsgebonden kleding betreft, wanneer deze kleding is uitgegeven en ingezet en het aantal wasbeurten dat een kledingstuk heeft ondergaan.

Ad 3. Overzicht kledingstukken langer dan 90 dagen bij actieve dragers

Op dit overzicht staan per drager gesorteerd de kledingstukken welke langer dan 90 dagen bij een actieve drager in bezit zijn. Dit zijn de kledingstukken die door de drager uit de KUA gehaald zijn en niet meer ter reiniging zijn aangeboden. Dit betreft de status "Dragers". De dragers zijn actief, dat wil zeggen dat zij de laatste zes maanden gebruik van de KUA hebben gemaakt.

Te nemen acties:

- Heeft de drager zijn volledige krediet of meer in bezit, dan kan er sprake zijn van een thuiswasser. De drager dient daarop aangesproken te worden. Hoe meer kleding niet rouleert, hoe hoger de insteek wordt, wat een verhoging van de beheer- en investeringskosten betekent.
- Heeft de drager enkele stuks kleding in bezit, dan kan het zijn dat de drager deze kleding kwijt is of dat de kleding ergens in een garderobe hangt. Na overleg met de drager, kan Radboudumc opdracht geven aan de Opdrachtnemer om de kleding te laten afboeken.

Ad 4. Overzicht maatgebonden kledingstukken langer dan 60 dagen in de KUA

Op dit overzicht staan de maatgebonden kledingstukken welke 60 dagen of meer in de KUA hangen. Dit overzicht is gesorteerd op schakel/positie. Waarom hangt kleding langdurig in de KUA? Over het algemeen betreft het afwijkende maten en niet-standaardmodellen, zoals bijvoorbeeld de maten XXS, XXL, lengte en verkorte maten, kokskleding, dienstkleding Technische Dienst, Transport, etc. Deze kleding dient in de KUA te blijven hangen, omdat wanneer een drager wordt ingevoerd die deze maten/modellen nodig heeft, deze drager meteen van de kleding gebruik kan maken.

Ad 5. Overzicht persoonsgebonden kledingstukken langer dan 60 dagen in de KUA

Op dit overzicht staan de persoonsgebonden kledingstukken welke 60 dagen of meer in de KUA hangen. Dit overzicht is gesorteerd op drager. Mogelijke oorzaken waarom de kleding langdurig in de KUA hangt:

- Drager is uit dienst. De kleding dient uit de KUA gehaald te worden en ter afboeking naar de Opdrachtnemer gestuurd te worden.
- Drager is langdurig ziek. Gekeken dient te worden of de kleding in de KUA blijft hangen of ter afboeking naar de Opdrachtnemer gestuurd dient te worden.
- Drager heeft een andere functie waarvoor geen of andere dienstkleding benodigd is. De kleding dient uit de KUA gehaald te worden en ter afboeking naar de Opdrachtnemer gestuurd te worden.
- Drager is minder gaan werken. Het overschot aan kleding dient uit de KUA gehaald te worden en ter afboeking naar de Opdrachtnemer gestuurd te worden.

Ad 6. Overzicht niet actieve dragers

Op dit overzicht staan alle dragers die de laatste zes maanden geen gebruik van de KUA hebben gemaakt. Dit kunnen zijn dragers die uit dienst zijn, thuiswassers, dragers die onregelmatig gebruik maken van de KUA zoals oproepkrachten, co-assistenten, etc. Gecheckt dient te worden of de drager nog in dienst is.

- Is de drager uit dienst en heeft geen kleding in bezit, dan kan de drager verwijderd worden.
- Is de drager uit dienst, maar heeft nog wel kleding in bezit, dan dient eerst gekeken te worden of de kleding nog retour komt. De drager kan dan op niet actief gezet worden. Na inlevering van de kleding kan de drager verwijderd worden. Komt de kleding niet retour, dan dient aan de Opdrachtnemer opdracht gegeven te worden om de kledingstukken af te boeken en de drager te verwijderen.

Ad 7. Overzicht kleding met sein bij dragers

Op dit overzicht staan de kledingstukken met sein die in bezit zijn van dragers. Deze kleding dient naar de Opdrachtnemer gestuurd te worden of wanneer of wanneer deze kleding niet boven water komt dient aan de Opdrachtnemer opdracht tot afboeking gegeven te worden.

6. OPERATIONELE WERKAFSPRAKEN

6.1 Verantwoordelijkheid opdrachtnemer

- Opdrachtnemer draagt proactief zorg voor een optimale insteek van het aantal benodigde kledingitems van de KUA's op basis van het aantal actieve gebruikers en de daaraan geautoriseerde kledingitems. Opdrachtnemer krijgt toegang tot de (dagelijkse) KUA data om een optimale insteek te garanderen.
- Opdrachtnemer en Radboudumc bespreken kledingbeheer als vast agendapunt in het operationeel overleg (1 keer per 6 weken). Op basis van het aantal gebruikers, benodigde assortiment gebruiker, standaard uitgifte KUA en wasgegevens kleding wordt bepaald of er (extra) kleding ingestoken dient te worden. Het initiatief hiervoor ligt bij opdrachtnemer waarbij er gebruik wordt gemaakt van ervaringscijfers uit de markt.
- Bedrijfskleding die het maximaal wasbeurten gaat bereiken (proactief monitoren) wordt uit roulatie gehaald en vervangen.
- Opdrachtnemer bewaakt proactief de beschikbaarheid van kleding in eigen voorraad (nieuwgoed, retour en overloop retour magazijn).

6.2 Procesafspraken kledingbeheer wasserij

Nieuwe inzet kleding

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende inzet van kleding. Opdrachtnemer zet de kleding in vanuit de bij opdrachtnemer aanwezige voorraden of via extra leveringen die de kledingleverancier verzorgt (huidige leverancier: De Berkel). Aantallen <100 stuks worden binnen 5 werkdagen verwerkt. Aantallen >100 stuks worden in overleg verwerkt. Pakbonnen worden door opdrachtnemer verstuurd naar coördinator textiel en klant-contactcentrum.

Afkeuren kleding

Kleding die niet meer gerepareerd of gereinigd kan worden en kleding die het maximaal aantal wasbeurten heeft bereikt wordt door opdrachtnemer afgekeurd en automatisch vervangen vanuit de bij wasserij aanwezige voorraden.

Reparatie

Radboudumc biedt kleding ter reparatie aan. Opdrachtnemer repareert de aangeboden kleding kosteloos, reinigt de kleding en levert deze via het reguliere proces retour aan Radboudumc. Dit proces wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld.

Voorraden

Opdrachtnemer stelt twee magazijnen ter beschikking, het nieuwgoed-magazijn en het retour-magazijn. Het nieuwgoed-magazijn is het magazijn waarin alle nieuwe (nog nooit eerder ingezette) kledingstukken op voorraad worden gehouden. Het retour-magazijn bevat kleding die tijdelijk uit roulatie is genomen, van deze kleding wordt de washistorie bewaart.

Nieuwgoed-magazijn

Opdrachtnemer houdt een voorraad aan van max. 5% van de insteek op runners. De wasserij verstuurt een besteladvies aan De Berkel voor aanvulling van de voorraad in het nieuwgoed-magazijn.

Retour-magazijn

Het retour-magazijn is het magazijn waarin gebruikte kledingstukken die tijdelijk overbodig zijn, op voorraad worden gehouden. Een voorbeeld hiervan is: het toesturen van kledingstukken die langer dan 3 maanden stil hangen in de KUA. Indien er nieuwe kleding ingezet moet worden, geldt dat eerst de gebruikte kleding uit het retour-magazijn wordt gebruikt en daarna pas nieuwe kleding.

6.3 Verantwoordelijkheid Radboudumc

- Tijdens het operationeel overleg brengt Radboudumc veranderingen in op het gebied van kledingbeheer die niet direct uit de KUA data te herleiden is, zoals verhuizingen, uitbreiding of krimp op grote schaal, seizoenen, etc. De rol van de coördinator textiel is vooral monitorend.

Medewerkersplein

- Het doorpassen van bedrijfskleding
- Het invoeren van maatgegevens in B2Knet (programma MP)
- Het koppelen van dragersbadge aan B2Knet

Klantcontactcentrum

- Past het krediet aan
- Mutatie maatwissels in het systeem
- Verstrekt leenkleding uit de fictieve KUA
- Regelt afdelingspassen
- Regelt omzetting kledingstukken tussen de verschillende KUA's
- Stemt vermissing (afkomstig uit vuile kleding) af tussen drager en de wasserij

Logistiek

- Het beladen van de kledingautomaat
- Het afvoeren van de vuile kleding
- Met frequentie van 2 dagen het uithalen van illigale kledingstukken en retourneren naar de wasserij
- Het uithalen van kleding wat langer dan 3 maanden stilhangt in de KUA