

Wederzijdse onvrede brengt beheerder en gebruiker dichter bij elkaar

19-02-2020 14:00

Incidenten en miscommunicatie zetten dit voorjaar de verhouding tussen zorginstelling Philadelphia en Croonwolter&dros op scherp. Maar in plaats van het bijltje erbij neer te gooien, kozen de beide organisaties voor een traject waarin ze de kans krijgen hun onderlinge samenwerking te verbeteren.

In januari 2018 sloot Croonwolter&dros een prestatiecontract af met zorginstelling Philadelphia voor het onderhoud en beheer van de gebouwgebonden installaties. Croonwolter&dros voert onderhoud uit in ca. 330 gebouwen van de in totaal 750 locaties. Verspreid over diverse kleinschalige locaties wonen 8.200 mensen, die intensieve zorg of ambulante begeleiding krijgen.

Ontevreden over samenwerking

Na een jaar werd geconcludeerd dat beide partijen ontevreden waren over de samenwerking en de kwaliteit van de service. Herhaaldelijke klachten op de Philadelphia-locaties betroffen een gebrek aan slagvaardigheid bij het oplossen van storingen en de communicatie hierover. Andersom maakten de servicemonteurs van Croonwolter&dros het regelmatig mee dat ze op een storingsmelding afkwamen, maar bij de deur werden weggestuurd omdat er geen storing bekend zou zijn of omdat het op dat moment niet uitkwam.

Jos van Nieuwkoop, directeur huisvesting & facilitair van Philadelphia Zorg: "Een van de zaken die speelden was dat er hoegenaamd geen overdracht had plaatsgevonden tussen onze vorige technisch dienstverlener en Croonwolter&dros. Zij waren op een rijdende trein gesprongen. Intussen groeide het aantal incidenten, net als de wederzijdse irritatie. In maart 2019 concludeerden we dat er iets moest gebeuren. Onze doelgroep bestaat uit mensen met een lichte tot ernstige verstandelijke beperking, soms in combinatie met lichamelijke beperkingen. Voor hen is het cruciaal dat de techniek werkt. Dus de koppen bij elkaar te steken, met als doel er samen uit te komen."

Beide organisaties stelden tien verbeterpunten op

Tijdens de eerste bijeenkomst stelden beide partijen een lijst op van tien punten - soms dezelfde - die zij verbeterd zouden willen zien. Van Nieuwkoop: "Je merkte hierdoor dat we eigenlijk veel te voortvarend met elkaar van start waren gegaan. De verwachtingen die we van elkaar hadden waren onvoldoende verkend. Die werden pas nu goed gedeeld." Ondertussen namen zowel Croonwolter&dros als Philadelphia maatregelen om de tien verbeterpunten in hun eigen organisaties waar te maken en te borgen.

Van Nieuwkoop: "Je merkte al vrij snel het effect: het aantal problemen nam af. In veel gevallen was goede communicatie de oplossing. Wij willen weten wat de monteur heeft gedaan? Wanneer komt hij weer? Dat lijkt simpel te regelen, maar wij werken met verschillende diensten en hebben geen gebouwenbeheerders op al onze locaties. Dus wie is het aanspreekpunt voor de monteur? De begeleider die hem binnenliet is misschien al naar huis als de monteur klaar is. Hoe wij moeten borgen dat de informatie vanuit Croonwolter&dros intern wordt gedeeld is, nog iets waarover wij ons hoofd moeten breken."

Begrip krijgen voor elkaar

Pieter van Hooijdonk, directeur maincontracting van Croonwolter&dros: "Begrip krijgen voor elkaar was een van de tien punten. Philadelphia is in alle opzichten, van doelgroep tot organisatie-inrichting, een bijzondere klant voor ons en niet te vergelijken met bijvoorbeeld een kantoor. Onze standaard werkwijze kan hier tekortschieten, dus die passen wij dan aan. Daarom zijn wij van een landelijke aansturing overgestapt op regionale coördinatie. Binnen deze regio's - die we kozen op grond van de ligging van de Philadelphia-locaties -

hielden we rondetafelgesprekken met de betrokkenen van beide organisaties. Hierdoor kregen onze servicecoördinatoren en monteurs meer begrip voor de doelgroep waardoor ze ook meer eigenaarschap nemen voor hun welzijn."

Praktische problemen werden met praktische maatregelen opgelost

Een zeer praktische maatregel die het snel oplossen van storingen bevordert is de toestemming om tot een bedrag van €750 zonder opdracht te mogen repareren. "Daarmee kan ik de meest voorkomende zaken oplossen," vertelt Mike Schmidtke, servicetechnicus van Croonwolter&dros. "Een kapotte gasklep kan nu meteen of uiterlijk de volgende dag worden gerepareerd."

Douwe Hansma, coördinator buitendienst van Philadelphia: "En als het belang van de cliënten dat rechtvaardigt, je wilt hen niet een weekend in de kou laten zitten, dan mag Mike een hoger bedrag uitgeven zonder dat hij dat later op zijn bord krijgt." Daarnaast wordt er voor kostbaarder zaken een prijzenboek opgesteld waardoor Philadelphia niet eerst een offerte hoeft aan te vragen bij Croonwolter&dros. Men kan meteen opzoeken wat het kost en een opdracht geven. Dit scheelt beide partijen werk.

Bekende gezichten op dezelfde locaties

Op de locaties zijn alle zorgmedewerkers druk met zorg voor cliënten. Tijd om een monteur te ontvangen of de weg te wijzen is er nauwelijks. Daar komt bij dat het voor de monteur soms niet zichtbaar is wie medewerker is en wie cliënt. Om die reden streeft Croonwolter&dros er naar zoveel mogelijk dezelfde mensen naar dezelfde locaties te sturen. Ook zorgt Croonwolter&dros dat degene die de opdracht startte hem in elk geval ook afmaakt. In dit werk kun je als monteur zaken meemaken waar je niet op bent voorbereid.

Schmidtke: "Bij een klus moest ik onlangs door een ruimte waar iemand op de grond lag te rillen in een speciaal beschermepak. Als je dan weer in de auto zit, realiseer je hoe blij je mag zijn dat je gezond bent." Van Nieuwkoop: "Wij hebben afspraken gemaakt over de ondersteuning die we de monteurs bieden wanneer zij daar door bepaalde ervaringen behoefte aan hebben." Van Hooijdonk vult aan: "In onze branche geldt een cultuur van stoere mannen, maar ik ben blij met dit aanbod van Philadelphia."

Een dag met elkaar meelopen

In oktober reed Philadelphia's Van Nieuwkoop een dag mee met servicetechnicus Mike Schmidtke. Hierover zegt hij: "Het was een dag waarbij ik een goede kijk kreeg op het vak van een ander in een bedrijfssonderdeel van ons. Ik heb nu een beter beeld van de ingewikkeldheden die hierbij spelen. Ik kende Mike niet en heb in hem een mooi mens leren kennen. De aandacht en het geduld waarmee hij te werk gaat, daar heb ik alle respect voor." Schmidtke: 'Deze dag bezochten we een wat grotere locatie van Philadelphia met wat meer techniek. Ter plekke trad een ketelstoring op die ik kon oplossen. Ik denk dat dit een representatieve dag was, al had ik mijn auto wel vooraf gewassen en was ik even naar de kapper geweest."

Onder de indruk

Andersom liep Pieter van Hooijdonk van Croonwolter&dros een dag mee met Philadelphia's Douwe Hansma. Van Hooijdonk was onder de indruk van wat hij zag. "Alles wat op de locaties gebeurt is cruciaal voor de cliënten. Als er een technisch probleem is, werken de verzorgenden er creatief omheen, want hun werk moet door. Als je de passie ziet waarmee zij zich inzetten, dan wil je helemaal niet dat ze ergens omheen moeten werken, dan wil je zaken meteen voor ze oplossen. Ik hoorde op een locatie dat de monteurs daar eerst met de medewerkers en bewoners ontbeten voor ze aan de slag gingen. Tijdens het ontbijt vertelden ze wat ze die dag gingen doen en leerden de cliënten hen kennen. Dat vind ik prachtig. Ook heel mooi was het om te zien hoe Douwe soms werd beetgepakt door cliënten die hem kennen. Ik ben heel blij dat een opdrachtgever ons de kans geeft dit zo mee te mogen maken en op deze manier aan verbetering te kunnen werken."

VASTGOED JOURNAAL

Douwe Hansma: "Ik vond het ook een mooie dag. We bezochten uiteenlopende locaties en met name die waar het nog wel eens mis was gegaan. Dit gaf ons beiden de kans eerlijk tegen elkaar te zeggen waar wij tegenaan lopen. We willen het allemaal goed doen, maar daarvoor moet je weten wat 'goed' is voor elkaar."

Inmiddels hebben beide partijen uitgebreid geëvalueerd en geconcludeerd dat de verbeterplannen voldoende resultaat hebben gehad. De samenwerking wordt dan ook vol vertrouwen en met een scherp oog voor verdere verbeteringen voortgezet.

Meer weten over de dienstverlening van Croonwolter&dros voor zorginstellingen? [Klik hier.](#)

Foto van links naar rechts: Pieter van Hooijdonk, Croonwolter&dros en Douwe Hansma, Philadelphia Zorg

Redactie