



## **PERSBERICHT**

Schiedam, 6 februari 2012

*Gom ZorgSupport: zorginstellingen kunnen hun gastvrijheid sterk vergroten*

### **Inzet servicemedewerkers stelt zorginstellingen voor dilemma's**

**Servicemedewerkers zorgen voor een verbetering van de kwaliteit van leven voor bewoners van zorginstellingen. Onduidelijkheid over wie deze medewerkers moet aansturen en vanuit welk budget zij moeten worden gefinancierd, staat een succesvolle inzet van servicemedewerkers echter in de weg. Dat blijkt uit onderzoek van GOM ZorgSupport onder een panel van facilitaire specialisten die werkzaam zijn in de zorg.**

Ondanks dat de ondervraagden de toegevoegde waarde van servicemedewerkers onderkennen, worden zij veelal ad-hoc ingezet. Nog niet alle servicetaken zijn gebundeld en ondergebracht bij één persoon. Als voornaamste reden hiervoor geven organisaties aan er nog niet klaar voor te zijn of omdat zij druk zijn met andere activiteiten die inhoud moeten geven aan de opgelegde bezuinigingen. De taken van servicemedewerkers zijn nauw verbonden met het primaire zorgproces, zoals het verspreiden van linnengoed en kleding of hulp bieden bij het voorbereiden en serveren van maaltijden. Volgens 36% van de ondervraagden uit het onderzoek zijn voedingsassistenten het meest geschikt om de functie van servicemedewerker te vervullen. Schoonmaakmedewerkers worden door 24% als geschikte functionaris gezien.

Het gebrek aan duidelijkheid over de rol van servicemedewerkers gaat ten koste van de kwaliteit van zorg, aldus GOM ZorgSupport. "Patiënten worden steeds kritischer en kunnen kiezen uit meerdere zorginstellingen. Zorgorganisaties moeten zich daarom meer onderscheiden op service en gastvrijheid", licht Janine de Vries van ZorgSupport toe. "Daarnaast heeft de zorg te maken met bezuinigingen enerzijds en arbeidskrachte door vergrijzing anderzijds. Verpleegkundigen moeten zich juist primair op de zorg kunnen richten en zich niet bezig hoeven houden met neventaken. Die taken kunnen namelijk heel gemakkelijk door schoonmakers of andere facilitaire medewerkers verzorgd worden binnen hun dagelijkse werkzaamheden. Als zorginstellingen deze kans niet grijpen, missen ze kansen om hun service op hoog niveau te houden."

Gom ZorgSupport ontwikkelt steeds vaker hostmanship concepten voor opdrachtgevers met inzet van servicemedewerkers. Belangrijke factoren bij de invoering van dit concept zijn: de juiste persoon voor de functie vinden, een duidelijke taakomschrijving en een goede opleiding voor servicemedewerkers. Ook moeten alle zorgondersteunende taken vastgelegd, geprotocolleerd en structureel gecontroleerd worden om de kwaliteit te kunnen waarborgen. Janine de Vries: "Of de medewerker aangestuurd wordt vanuit de zorg, het facilitair bedrijf of door een externe leverancier maakt daarbij niet zoveel uit. Zolang maar duidelijk vastgelegd is wat iemand moet doen en de kwaliteit van de werkzaamheden goed geborgd wordt."

## **ZorgPanel**

In 2008 introduceerde Gom ZorgSupport het ZorgPanel als antwoord op vragen vanuit de zorgsector. Met dit initiatief draagt Gom ZorgSupport actief bij aan de verdere professionalisering van de facilitaire dienstverlening binnen de zorgsector. Het ZorgPanel bestaat uit 400 professionals die actief zijn binnen de facilitaire dienstverlening in zorginstellingen. Onder deze groep wordt een aantal keer per jaar een online onderzoek uitgevoerd over actuele facilitaire onderwerpen.

De resultaten van het meest recente onderzoek naar de rol van de servicemedewerker zijn het startpunt voor workshops die Gom ZorgSupport binnenkort over dit onderwerp organiseert.

[einde bericht]

### **Noot aan de redactie:**

---

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

#### **Gom ZorgSupport**

Wilco van Doorn, Communicatie Gom ZorgSupport  
Karel Doormanweg 4  
3115 JD Schiedam  
Tel: 010 - 298 12 71  
Fax: 010 - 298 12 15  
Email: [wvdoorn@facilicom.nl](mailto:wvdoorn@facilicom.nl)  
[www.gom.nl](http://www.gom.nl)

#### **Creative Venue – communicatieadvies en PR**

Marianne de Bruijn  
Sophialaan 43  
1075 BM Amsterdam  
Tel: 020 - 4525 225  
Fax: 020 - 4528 650  
Email: [m.de.bruijn@creativevenue.nl](mailto:m.de.bruijn@creativevenue.nl)  
[www.creativevenue.nl](http://www.creativevenue.nl)

### **Over Gom ZorgSupport**

Gom ZorgSupport is specialist in het schoonhouden en het verlenen van zorgondersteunende diensten in de zorgsector. Medewerkers van Gom ZorgSupport zijn ambassadeurs. Zij zorgen voor een prettige, schone leef- en werkomgeving voor cliënten, patiënten en medewerkers van zorginstellingen. Gom ZorgSupport is onderdeel van Gom Schoonhouden. Gom maakt bedrijfsruimten als kantoren, scholen, retaillocaties en luchthavens schoon. Gom biedt haar diensten aan door heel Nederland met 8.000 schoonmakers en 14 vestigingen en is sinds de oprichting van Facilicom Services Group in 1966 onderdeel van het bedrijf.