



NIEUWE UNIFORMEN UZ GENT PERSONEEL:

Het selectieproces van Universitair
Ziekenhuis Gent in actie



INHOUD

Samenvatting

03 >

De beslissing om
werkkleding te
veranderen

04 >

Het selectieproces

04 >

Het betrekken van
de medewerkers

07 >

Implementatie
van de nieuwe
werkkleding

10 >

Tips uit het proces

11 >

Geïnspireerd door
UZ Gent's nieuwe
werkkleding?

13 >



SAMENVATTING

In 2018 besloot UZ Gent dat het tijd was om hun werkkleding te veranderen. UZ Gent is het grootste ziekenhuis van België, met meer dan 6.500 medewerkers en ongeveer 100.000 patiënten per jaar. Ongeveer 4.400 medewerkers zijn actieve gebruikers van werkkleding. Het was vanaf het begin duidelijk dat elke verandering in de werkkleding een grondig en gedetailleerd selectieproces zou vereisen. In deze casestudy verkennen we deze werkkledingselectie van UZ Gent van begin tot eind, en delen we de belangrijkste lessen die daaruit voortkwamen.



Nieuwe uniformen links en rechts: zorg personeel
Nieuw uniform midden: zorgondersteuning personeel



Nieuw zorgondersteuning uniform

DE BESLISSING OM WERKKLEDING TE VERANDEREN

De werkkleding van UZ Gent was bijna tien jaar in gebruik, dus het was tijd om de kleding te veranderen. De 'oude' werkkleding was specifiek voor het ziekenhuis ontworpen en kwam in 2012 in gebruik. Toen het contract voor die kleding afliep, voerde het ziekenhuis een inventarisatie uit om te zien of de kleding nog geschikt was, of dat een nieuwe oplossing nodig was.

Uit de inventarisatie bleek dat de werkkleding verouderd was. In de loop der jaren waren er klachten ontstaan over het comfort van de werkkleding. Zo kwam naar voren dat de kleding de drager onvoldoende koel wist te houden, aangezien het ziekenhuis niet overal airconditioning heeft. Ook paste de werkkleding niet meer bij de huisstijl en identiteit van het ziekenhuis. Er was dus een update van het ontwerp nodig, zowel vanuit een comfort- als visueel oogpunt.

HET SELECTIEPROCES

In 2018 begon UZ Gent met een open aanbestedingsprocedure voor het ontwerp van hun nieuwe werkkleding. Om te bepalen welke specificaties aan potentiële leveranciers moesten worden gestuurd, onderzocht het ziekenhuis eerst intern naar de belangrijkste eigenschappen.

Allereerst heroverwogen ze hun werkkledingbeleid. Dit betekende het onderzoeken wie welke werkkleding draagt en waarom. Het betekende ook nadenken over hoe de werkkleding niet alleen het personeel, maar ook de patiënten beïnvloedt. Met andere woorden, het totaalbeeld van werkkleding in overweging nemen, en hoe werkkleding van het personeel positief kan bijdragen aan de ervaring van een patiënt in het ziekenhuis.

Dit was een tijdrovend proces, maar ook een proces waarin UZ Gent wilde investeren. Het ziekenhuis wilde dat elke nieuwe beslissing over werkkleding in een



**WE HEBBEN DE TIJD
GENOMEN OM ONZE
WERKKLEDING TE
VERANDEREN, EN HET
HEEFT ZICH UITBETAALD;
WE PASSEN DIEZELFDE
AANPAK NU OOK TOE IN
ANDERE GEBIEDEN.**

Petra Debruyne
Hoofd Facilitaire Dienst UZ Gent



Nieuw zorg uniform



2000
MEDEWERKERS
BEANTWOORDEN
DE ENQUÊTE



80%
GAF AAN DAT
DUURZAME KLEDING
BELANGRIJK IS

nauwe samenwerking met de medewerkers zou zijn, zodat ze uiteindelijk tevreden zouden zijn met de kleding die ze dag in dag uit dragen.

Vervolgens stuurde UZ Gent een enquête naar hun medewerkers en vroeg hen wat ze graag in hun nieuwe werkkleding zouden willen terugzien. Meer dan 2.000 medewerkers reageerden, en het ziekenhuis was verrast door sommige resultaten. Zo was er bijvoorbeeld een verwachting dat medewerkers geen knopen in hun werkkleding zouden willen – terwijl uit de resultaten van de enquête bleek dat veel medewerkers ze echt wilden. In de enquête werd de medewerkers ook gevraagd hoe belangrijk het voor hen was dat hun kleding bijdraagt aan duurzaamheid – 80% van de respondenten gaf aan dat dit inderdaad belangrijk voor hen was.

Na het ophalen van de interne reacties werden de eerste versies van de werkkledingspecificaties naar de leveranciers gestuurd. Aanvankelijk kwamen er enkele negatieve reacties terug – bijvoorbeeld dat de specificaties te vaag waren. De specs werden verder ontwikkeld en verdiept om een gedetailleerd beeld te geven van de werkkledingbehoefte van het ziekenhuis – wat het ziekenhuis uiteindelijk lof opleverde voor de grondigheid van hun specificaties.

Enkele van de specificaties die het ziekenhuis vastlegde, waren:

- Gebruik van Ecogreen-doek: dit was een unieke werkkleding doek ten tijde van de aanbesteding. Het ziekenhuis was bijzonder onder de indruk van de mogelijkheid van dit doek om industriële wasbeurten te doorstaan. Op dat moment werkte niemand in België op grote schaal met dit doek; maar UZ Gent was overtuigd van de geschiktheid ervan voor hun doeleinden en besloot een berekend risico te nemen.



**WE KUNNEN HET BELANG VAN
DRAAGPROEVEN NIET ONDER-
SCHATTEN. ZE ZIJN ESSENTIEEL OM
DE GEBRUIKER TE ONDERSTEUNEN
BIJ HET DRAGEN VAN DE JUISTE MAAT
EN OM ERVOOR TE ZORGEN DAT ZE
DUIDELIJKE INSTRUCTIES KRIJGEN
OVER HET JUISTE GEBRUIK VAN HET
KLEDINGSTUK.**



- Visuele kenmerken: gedeeltelijk geïnformeerd door de enquête onder hun medewerkers en gedeeltelijk vanuit een branding-oogpunt werden een aantal visuele specificaties gevraagd. Zo moest de werkkleding knopen, een V-hals en een blauw accent hebben.

Na de open aanbesteding identificeerde het ziekenhuis Gent drie mogelijke leveranciers, die allemaal oplossingen met een totaal verschillende uitstraling voorstelden.

HET BETREKKEN VAN DE MEDEWERKERS

De volgende stap na het selecteren van een shortlist van leveranciers was hen collecties te laten ontwerpen. Deze werden vervolgens onderworpen aan een industriële wastest om te zien hoe de kledingstukken zouden presteren. Vervolgens kregen de leveranciers de kans om aanpassingen en wijzigingen door te voeren om hun collecties te perfectioneren.

In deze fase werden medewerkers van het ziekenhuis uitgenodigd om feedback te geven. UZ Gent organiseerde een modeshow, waarbij de ontwerpen in de praktijk werden getest en het ziekenhuispersoneel een reeks vragen ontving over het uiterlijk en het gevoel van de uniformen. Uiteindelijk werden tussen de 400 en 500 medewerkers bevroegd en hun feedback werd in overweging genomen.

1



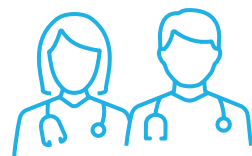
**SELECTEER
LEVERANCIERS**

2



**INDUSTRIËLE
WASSERIJ TESTS**

3



DRAAGPROEF

4



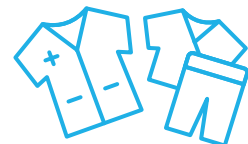
**FEEDBACK UIT DE
DRAAGPROEF**

5



**GEWENSTE LEVERANCI-
ER SELECTEREN**

6



**KLEDING COLLECTIE
SELECTEREN**



Vervolgens werd de leverancier die het laagst scoorde op het gebied van uiterlijk en gevoel uit de selectie genomen. De twee overgebleven collecties werden verder getest door middel van een draagproef. Medewerkers werd gevraagd de kleding twee dagen te dragen en vervolgens elke collectie te beoordelen, met een bijzondere nadruk op het evalueren van het comfort.

De scores van de twee overgebleven leveranciers verschilden niet veel na de draagproef. Dus kwam de uiteindelijke beslissing neer op welke collectie efficiënter kon worden geproduceerd, zowel vanuit prijsoverweging als duurzaamheid. Op dit punt selecteerde UZ Gent het ontwerp dat was voorgesteld door Sarco: een toonaangevende leverancier van werkkleding in de Benelux-zorgsector.





Sarco's benadering van het ontwerpen van werkkleding richt zich op het zorgvuldig selecteren van hoogwaardige grondstoffen. Hun proces omvat intensieve laboratoriumtests, evenals tests van echte kledingstukken in industriële wasserijen. Zo kwamen ze ertoe om te werken met het Ecogreen-doek.

Feedback die Sarco verzamelde van dragers van hun kledingstukken tijdens de draagproef bij UZ Gent was als volgt:

- Het **Ecogreen**-doek voelde comfortabeler en minder stijf aan in vergelijking met traditionele polyester/katoen samenstellingen.
- De kledingstukken absorbeerden zweet gelijkmatiger.
- De kledingstukken voelden zeer ademend aan.



[DE] BENADERING VAN HET ONTWERPEN VAN WERKKLEDING RICHT ZICH OP HET ZORGVULDIG SELECTEREN VAN HOOGWAARDIGE GRONDSTOFFEN. HUN PROCES OMVAT INTENSIEVE LABORATORIUM-TESTS, EVENALS TESTS VAN ECHTE KLEDINGSTUKKEN IN INDUSTRIËLE WASSERIJEN. ZO KWAMEN ZE ERTOE OM TE WERKEN MET HET ECOGREEN-DOEK.





DE IMPLEMENTATIE VAN DE NIEUWE WERKKLEDING

Nadat de collectie van Sarco was gekozen, lanceerde UZ Gent een uitgebreide communicatiecampagne om het nieuws te delen. Foto's van de nieuwe werkkleding werden gemaakt, waarbij artsen en ander ziekenhuispersoneel de kleding toonden. Deze foto's waren een maand lang zichtbaar in het ziekenhuis voordat de kleding in gebruik werd genomen, zodat het personeel vertrouwd kon raken met de nieuwe looks. Het ziekenhuis nam ook deel aan een interview op de lokale televisie om de nieuwe uniformen te promoten.

In totaal duurde het proces van het veranderen van hun werkkleding bij UZ Gent twee jaar: vanaf de beslissing om de werkkleding te veranderen in 2018, door het selectieproces, tot de implementatie van de nieuwe werkkleding in 2020.

Sinds de implementatie heeft het ziekenhuis vastgesteld dat de reacties op de werkkleding over het algemeen positief zijn, en er zijn geen klachten geconstateerd. Ze zijn van plan om de werkkleding in 2028 te evalueren, om te beoordelen of deze nog steeds voldoet aan de vereisten en de tevredenheid van de dragers.



Nieuw OK uniform



TIPS UIT HET PROCES

We vroegen **Petra Debruyne, hoofd van de facilitaire dienst van UZ Gent**, om tips voor andere ziekenhuizen die overwegen hun werkkleding te veranderen, nadat ze het proces van UZ Gent had begeleid. Dit zijn haar tips:

#1

“Als het gaat om het selecteren van nieuwe werkkleding, zijn er twee manieren om dit aan te pakken. Je kunt werkkleding huren van een leverancier; wat je onderdeel maakt van het commerciële verhaal van die leverancier. Maar als je ervoor kiest om die route niet te volgen en in plaats daarvan te kiezen voor een op maat gemaakte permanente oplossing, kun je echt impact creëren. Je leert veel van de leveranciers zelf. Sarco had bijvoorbeeld veel input in onze nieuwe werkkleding; zo had ik nog nooit van Ecogreen gehoord. Het inspireerde echt een proces van co-creatie. Ik weet dat niet iedereen deze route kan volgen, maar het is de moeite waard als je het kunt.”

#2

“Geef prioriteit aan samenwerking, vooral als het gaat om het vragen van de mening van de gebruikers over potentiële nieuwe werkkleding. Laat hen zich betrokken en gehoord voelen.”

#3

“Maak je niet te veel zorgen over de prijs van de kledingstukken. Als je meerdere aanbiedingen van leveranciers hebt, is het belangrijker om te kijken naar hoe efficiënt de productie van de kleding is – uiteindelijk is de duurzaamheid van de werkkleding die je koopt wat het op de lange termijn financieel de moeite waard maakt.”

#4

“Neem de tijd voor het proces om een volledig beeld te krijgen van welke opties beschikbaar zijn. Dit geldt voor elk onderdeel dat je binnen je ziekenhuis wilt veranderen of vernieuwen. We hebben de tijd genomen om onze werkkleding te veranderen, en het heeft zich uitbetaald; we passen diezelfde aanpak nu ook toe in andere gebieden. Bijvoorbeeld, we willen nieuwe koffiemachines voor het ziekenhuis kopen en nemen langer de tijd om echt onderzoek te doen – we verwachten dat dit proces drie tot vier maanden zal duren.”



We vroegen ook **Luc Sarens, de algemeen directeur van Sarco**, om zijn tips, aangezien hij nauw betrokken was bij het proces van het ontwikkelen van de nieuwe werkkledingsoplossing voor UZ Gent:

#1

“Raadpleeg alle leveranciers voordat je je aanbesteding schrijft. Vaak worden aanbestedingen van ziekenhuis naar ziekenhuis gekopieerd en geven ze geen volledig beeld van je unieke behoeften. Zorg ervoor dat je je vereisten gedetailleerd en aangepast formuleert.”

#2

“Bij de besluitvorming over de keuze van nieuwe kledingstukken zijn veel mensen betrokken. Het werkt het beste als het een democratische beslissing is. Kleding is iets persoonlijks, en je kunt niet altijd iedereen tevredenstellen. Maar bij Sarco streven we ernaar om onze kleding zo te ontwerpen dat we ideale compromissen sluiten, wat leidt tot een uniform dat de hoogste mate van tevredenheid biedt.”

#3

“We kunnen het belang van draagproeven niet onderschatten. Ze zijn essentieel om de gebruiker te ondersteunen bij het dragen van de juiste maat en om ervoor te zorgen dat ze duidelijke instructies krijgen over het juiste gebruik van het kledingstuk.”





GEÏNSPIREERD DOOR DE NIEUWE WERKKLEDING VAN UZ GENT? *BEGIN JOUW SELECTIEPROCES HIER.*

Als je verantwoordelijk bent voor de werkkleding van je bedrijf, streef je er altijd naar om de kwaliteit, comfort, prestaties, duurzaamheid en kosteneffectiviteit van de bedrijfsuniformen te verbeteren. Maar je hoeft dit proces niet alleen af te leggen.

Door het lezen van de UZ Gent casestudy, ben je wellicht geïnspireerd om een meer collaboratieve benadering te kiezen voor je selectieproces. Zet de eerste stap door een adviesgesprek aan te gaan met een van onze werkkledingspecialisten. Zij helpen je bij het definiëren en concretiseren van je doelstellingen en wensen, zodat je de perfecte oplossing vindt voor jouw collega's.

**PRAAT VRIJBLIJVEND MET
EEN SPECIALIST**