# UIT BLINK ERS

VAKBLAD OVER
ETEN, DRINKEN EN
GASTVRIJHEID
IN DE ZORG

NR. 10 – MEI 2019

UITBLINKERS IS
EEN UITGAVE VAN

wij
gastvrij

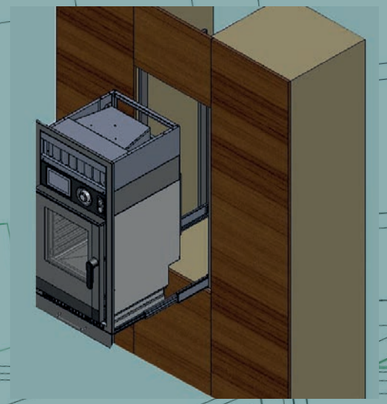
UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID



## Verleiden met eiwitten



## Topgerechten verrijken de zorg







Door te luisteren naar de wensen van u als professional, geven wij professionele keukens een eigen gezicht en functionaliteit. Ook voor de concepten kleinschalig wonen hebben wij alle facetten in huis. Wij delen onze kennis en expertise met uw ideeën en komen zo tot de meest efficiënte keukeninrichtingen op het gebied van kleinschalig wonen. Wij leveren kwaliteitsproducten van verschillende merken voor aantrekkelijke prijzen. Zo hebben wij samen met één van onze leveranciers Lainox@home ontwikkeld. Een makkelijk roll-in-roll-out systeem voor service en onderhoud aan de combisteamer, speciaal voor in de kleinschalig wonen concepten. Dit samen maakt het voor ons mogelijk om het kleinschalig wonen concept tot in de puntjes uit te werken.

**Groot in professionele keukens in de zorg**

**www.vangestelhoreca.nl**

van gestel

GROOTKEUKENTECHNIEK

Bezoek ons in één van de Studio Senses vestigingen in Breda, Den Haag-Delft en Zwolle of ga naar www.vangestelhoreca.nl

STUDIO SENSES

Studio Senses is het experience center voor professionals in de gastronomie.

Studio Senses is een initiatief van HANOS

ISO 14001 Registered Firm ISO 14001 WWW.QMSI.EU - QMS International GmbH


# OLIEKOP

Het mooiste citaat in dit nummer bestaat uit één woord: oliekop! Als een collega dat tegen je zegt weet je dat de sfeer goed is. Het overkwam Vera Dijkstra, werkzaam in de spoelkeuken van UMC Utrecht.

De reportage vanuit de spoelkeuken toont aan dat apparatuur en techniek belangrijk zijn, maar qua belang in het niet vallen bij de mensen die ermee werken. Zij doen het werk!

We hebben ook een tevreden bewoner van een zorgcentrum gevonden. Zéér tevreden. De 96-jarige Harry van Rijn schreef er een boek over. En daar schreven wij weer een verhaal over. Zie het interview vanaf de volgende pagina.

Even verderop in dit nummer kun je visueel nagenieten van de mooie gerechten die de beste zorgkoks van Nederland op 13 maart tijdens de finale van het Beste Menu van de Zorg bereidden. En wat te denken van een robot die je helpt met eten en een zorg-chef die na een herseninfarct herstelt in een revalidatiecentrum om daar smaaksturing te introduceren. Ook in deze Uitblinkers.

Daarnaast aandacht voor eiwitten, uitblinkers in de zorg, lerende netwerken en een hospitality-trainer die zich ontpopt als een cabaretier. Wat je zegt hoeft niet altijd te kloppen, zegt hij. Precies, dat klopt niet.

Jaap de Graaf,
Redactie Uitblinkers


wij gastvrij

UITBLINKERS IN GASTVRIJHEID




**SLUIT JE AAN!**

WWW.WIJGASTVRIJ.NL/LEDEN


# INHOUD


**4** Zéér tevreden bewoner

**6** Vakbeurs Zorgtotaal

**8** Column Monique Willemse

**9** Vooruitblik WijGastvrij

**10** Bericht vanuit de spoelkeuken

**15** Vlogger Tommie in de Zorg

**16** Beelden van het Beste Menu

**19** Column Lisette Bossert

**21** Robot helpt met eten

**22** Verleiden met eiwitten

**26** Twietjes

**28** Thijs Geerdink herstelt

**32** Bedrijfsleden

**33** Agenda en colofon

**34** Uitblinkers onder elkaar

**40** Column Michel Overwijk

**41** Gevaarlijke richtlijnen

**42** Lerende netwerken

**44** Pimp Theatershow

**46** Column Geert Hilferink

**Harry van Rijn (96) schreef boek over de zorg**

# “IK KON HIER EEN NIEUWE START MAKEN”

Wonen in een woonzorgcentrum kan leuk zijn. Het kan zelfs een nieuwe start betekenen voor een ouder, eenzaam persoon. Harry van Rijn (96) schreef een boek over zijn ervaringen in woonzorgcentrum De Bleijke in Hengelo (GLD).



*Harry van Rijn heeft louter complimenten voor de zorg in De Bleijke. “Ik heb hier een nieuwe start kunnen maken.”*

De bijbelboeken van het oude testament kan hij zo opnoemen. Maar wat er gisteren op het menu stond? “Geen idee”, zegt de 96-jarige Harry van Rijn. En een fractie later: “Oh ja, bloemkool.”

We praten met de beroemdste inwoner van woonzorgcentrum De Bleijke in het Gelderse Hengelo. Nou ja, beroemd, dat vindt hijzelf wat overtrokken, maar bekend is-ie wel in het genoemde dorp en in Vorden, waar hij eerder woonde.

Van Rijn, vroeger actief in de uitgeverij, schreef het boek ‘Plus-95, weer gelukkig tussen de mensen’. Over de eerste maanden van zijn verblijf in De Bleijke. Hij leidt daar een prettig leven. “Er gaan veel negatieve verhalen rond over de zorg. Maar ik heb het hier geweldig naar m’n zin.”

**Nieuwe wereld**

Na het overlijden van zijn vrouw, drie jaar geleden, sloeg de eenzaamheid toe. Van Rijn woonde in Vorden. Alleen. En alleen kan héél alleen zijn, ondervond hij. Maar er veranderde iets. In oktober 2018 nam hij zijn intrek in het genoemde woonzorgcentrum.

Hij mankeerde namelijk wel het een en ander: klepvoeten, versleten knieën, beschadigde zenuwbaan van het rechteroog. “Daardoor kwam ik in aanmerking voor 24-uurszorg.”

## “ZE PASSEN EEN BEPAALDE TECHNIEK TOE OM DE SMAAK TE VERBETEREN”







**Boek kopen?**
Het boek ‘Plus-95, weer gelukkig tussen de mensen’ is door Harry van Rijn in eigen beheer uitgeven. De eerste oplage van 500 was in maart uitverkocht. Gezien de aanhoudende belangstelling en het interview in Uitblinkers besloot de auteur tot een tweede druk van 100 exemplaren. De boeken uit deze tweede druk zijn voor €10 per stuk verkrijgbaar in woonzorgcentrum De Bleijke, Beukenlaan 1, 7255 DK Hengelo (Gelderland), tel: (0575) 49 82 00

## ALLEEN KAN HÉÉL ALLEEN ZIJN, ONDERVOND HIJ

Een nieuwe wereld ging voor hem open in het woonzorgcentrum. Hij kwam weer onder de mensen, maakte vrienden en leefde op. “Veel mensen in verzorgingshuizen wachten op hun dood. Dat kan ik niet. M’n leven lang ben ik actief geweest, creatief. Dat heeft een tijdje stilgelegen. Ik heb het hier weer opgepakt”, doelt hij op zijn schrijf- en schilderactiviteiten. “Die creativiteit is een groot cadeau dat ik van mijn vader en moeder heb gekregen. Daar wil graag wat mee doen.”

**Altijd maar weer hutspot**

Hij had al enkele boeken op zijn naam staan en ging in De Bleijke weer aan de slag met schrijven. Van Rijn kreeg daar weer energie voor dankzij de uitstekende verzorging en de vele sociale contacten die hij opdeed.

De laatste jaren in Vorden was het daar nauwelijks of niet van gekomen. En het eten was ook niet gevarieerd. Hutspot, altijd hutspot. “Dat kon ik bereiden voor een aantal dagen en invriezen. Zodoende.”

In zijn boek beschrijft Van Rijn de warme maaltijd als het hoogtepunt van de dag in De Bleijke. Hij roemt het keukenteam onder leiding van ‘keukenprinses Annie’. Vooral de soep vindt hij super: “Bijna van dezelfde kwaliteit als in een goed restaurant. Ze passen een bepaalde techniek toe om de smaak te verbeteren. En dat lukt ze geweldig.”

Lees verder >>

ZORGTOTAAL

## WijGastvrij presenteerde zich

De tweejaarlijkse vakbeurs Zorgtotaal, van 12 tot en met 14 maart in Utrecht, kende op het gebied van voeding een reeks primeurs. Een behoorlijk aantal daarvan stond in het teken van producten met toegevoegde eiwitten. In de eiwitspecial vanaf pagina 22 vind je hierover meer informatie.
Andere innovaties stonden in het teken van automatisering, inrichting en duurzame verwerking van afvalresten.

**Sessies**
Belangrijk onderdeel van de beurs vormen de sessies in de diverse theaters. De belangstelling voor deze sessies was in sommige gevallen groot. Maar niet altijd, zoals gebruikelijk is op vakbeurzen. Verschillende sprekers moesten het doen met een handjevol belangstellenden.
Zeker na 15.00 uur valt het niet mee om de theaters gevuld te krijgen, omdat veel bezoekers huiswaarts keren. Anderen blijven juist om gerichte vragen te stellen aan leveranciers en collega's. De beurs had zonder meer veel informatie te bieden.

**WijGastvrij**
WijGastvrij was drie dagen lang met een fraaie stand op de beursvloer aanwezig. De vereniging presenteerde zichzelf samen met de organisatie Eten + Welzijn aan de bezoekers. Grote afbeeldingen van leden sierden de stand.



*Bezoekers stelden gerichte vragen. De beurs had veel te bieden.*

**"WE DOEN GOEDE ZAKEN, 'T IS NU ALLEEN WAT RUSTIGER"**
*Woordvoerder op verlaten stand op Zorgtotaal.*




## "HET ZIJN HIER SCHATTEN VAN MENSEN DIE HET FIJN VINDEN OM ANDEREN TE HELPEN"

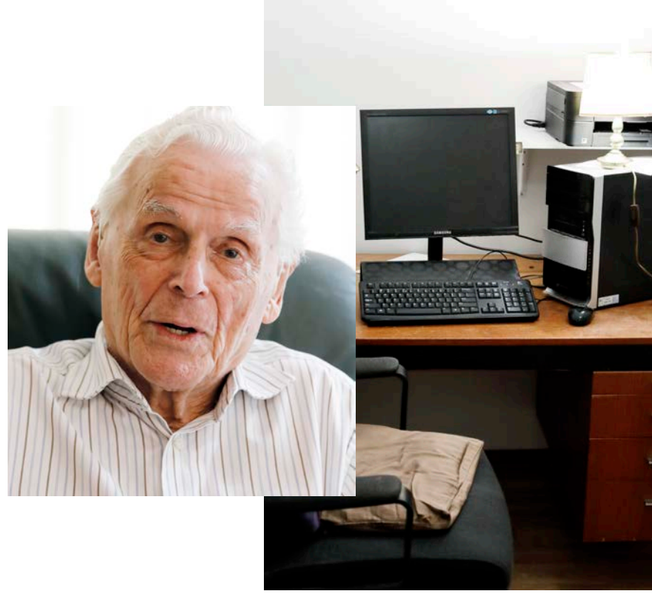
**Medicijnen vergiftigen**
Ook de hoofdgerechten en de desserts zijn naar wens. Het feit dat je kunt kiezen tussen meerdere gerechten bevalt hem uitstekend. Dat was thuis de laatste jaren wel anders. "Veel mensen eten zich ziek, ze proppen zich vol met rookworsten. En ouderen slikken veel te veel medicijnen."

Zelf gebruikt hij bij voorkeur geen medicijnen. "Ze verdoven en vergiftigen. Artsen schrijven veel te makkelijk recepten uit." Maar soms kan het niet anders. Van Rijn gebruikt noodgedwongen een bloedverdunner en een laxeermiddel. Wat hem betreft blijft het daar bij.

**Activiteiten**
De activiteiten die ze in De Bleijke organiseren, vallen ook in de smaak bij de auteur. En de duo-fiets ziet hij als een geschenk. Aanvankelijk was hij sceptisch, want je zit toch wel een beetje te kijk als bijrijder op zo'n fiets, dacht hij, maar na het eerste ritje was Van Rijn verkocht. "Heerlijk om op die manier de omgeving te verkennen."

Met dank aan de 150 vrijwilligers die ervoor zorgen dat er extraatjes gedaan kunnen worden voor de mensen. Behalve de al genoemde activiteiten gaat het onder meer om koersbal, voorlezen, muziek, handwerken, spelmiddag, dansfestijn, kerkdienst, jeu de boules en rondritjes in de Bleijke Bus.

**Personeelsadvertentie**
Directie en medewerkers van Markenheem, waar woonzorgcentrum De Bleijke onderdeel van is, zijn blij met het boek van Harry van Rijn. Het werd belicht in de regionale pers. Markenheem gebruikte het boek om er een personeelsadvertentie voor verzorgenden-IG en verpleegkundigen in een huis-aan-huisblad mee op te luisteren.



**Kantoortje**
Dan vraagt Van Rijn of we koffie willen. Hij staat op en loopt, ondersteund door zijn rollator, naar het restaurant, om daar de koffie te regelen. Om vervolgens weer terug te keren naar het ruime appartement, dat beschikt over een kantoortje waar hij zijn teksten schrijft op een pc. In een grote letters, want zijn zicht is niet al te best.

Hij vertelt dat zijn dag om 20.00 à 20.30 uur altijd ten einde loopt. "Vaak ben ik om 4 of 5 uur 's morgens alweer wakker. Ik bedenk dan verhalen die ik later uitwerk."

Dat hij zo vroeg het bed opzoekt is te wijten aan de ogen die niet meer goed functioneren. Dat maakt hem extra moe. Dankzij een operatie gaat dat overigens weer de goede kant op.

**Schatten van mensen**
En dan loopt het gesprek op zijn eind. "Het zijn hier schatten van mensen die het fijn vinden om anderen te helpen, waardoor ik de kans kreeg om opnieuw te beginnen."

Zijn gedachten gaan naar Evelien, zijn vrouw waarmee hij 66 jaar lief en leed deelde. "Zij is hier in 2015 overleden. Hierboven is dat gebeurd. Daar verbleef ze de laatste maanden van haar leven. Het heeft zo moeten zijn."

**"VEEL MENSEN ETEN ZICH ZIEK"**



COLUMN

*Visieontwikkelaar Monique Willemse van MOMOKO gespecialiseerd in gastvrijheid, eten & drinken in ziekenhuizen en ouderenzorg moniquewillemse@momoko.nl*

## Zelflerend is motiverend

Als regievoerder (tutor) begeleid ik het lerend netwerk 'Visie Eten & Drinken' van de Stichting Eten + Welzijn. De huidige enthousiaste groep deelnemers heeft als gezamenlijke uitdaging: lever een whitepaper 'Visieontwikkeling voor Dummies'.

De vorming van een goede 'learning community' is - mij dunkt - voor alle organisaties die zich willen onderscheiden middels gastvrijheid en eten & drinken een prachtige inspiratiebron. Want er valt elke dag zo veel te leren.

Van gouden ideeën onder medewerkers of van gasten die positieve en opbouwende feedback delen over de maaltijden of over hoe gastvrij je organisatie is.

En dat is nu precies de uitdaging voor veel organisaties. Wat moet je met al die feedback? Hoe vind je de tijd om met een gouden tip iets te doen? Raak je niet opgebrand als je tijd maakt voor een ingewikkelde uitdaging? Of raak je juist teleurgesteld als je er nooit iets mee doet?

Wat zou een lerend netwerk van servicemedewerkers opleveren? Of een netwerk van vaste bewoners van een verpleeghuis die nauw samenwerken met keuken- & restaurantmedewerkers? Denk je dat medewerkers zelfvertrouwen ontwikkelen rondom thema's als diëten en ondervoeding? Zouden ze meer eigenaarschap gaan ervaren doordat ze met elkaar belangrijke taken mogen uitvoeren?

Een woord van ontnuchtering. Voor elke zelflerende omgeving is dat geen vanzelfsprekendheid. Elk netwerk bestaat namelijk uit compleet verschillende persoonlijkheden. En natuurlijk is niet iedereen direct gewend aan het niet-schoolse systeem waarbij elke deelnemer zelf zijn plaats en rol binnen de groep pakt. Maar als het dan lukt, is de motivatie groot. En dat is de winst van zelf leren.





*Virtual reality kan dementerende ouderen plezier bezorgen.*

PROJECT

## Aan tafel met kinderen die niet aanwezig zijn

Aan tafel met kinderen die niet aanwezig zijn. Of met een overleden partner. Kan toch niet? Met virtual reality kan het wel. Deze techniek zou in zorginstellingen kunnen worden toegepast, zo blijkt uit het onderzoeksproject 'De vergeten maaltijd.' Bij dit project wordt nagegaan hoe je dementerende ouderen weer plezier kunt laten beleven met eten en drinken, zo meldt het Algemeen Dagblad.
Het toepassen van virtual reality is een van de ideeën die op tafel liggen. Bij het onderzoek zijn onder meer betrokken: Esmée Doets, onderzoeker consumentengedrag bij Wageningen universiteit, adviseur Wim Huizing (voorheen Efteling) en Zinzia Zorggroep.

**Volwaardige plaats**
Doets en Huizing willen eten en drinken een volwaardige plaats bezorgen in verzorgingshuizen. Dat het de medewerkers meestal aan tijd ontbreekt om met de bewoners drie keer per dag uitgebreid aan tafel te gaan, zijn ze zich bewust. Een belangrijke onderzoeksvraag is daarom hoe hun werk zo kan worden ingericht dat ze die tijd wél hebben.

**"IN NEDERLAND WONEN ONGEVEER 70.000 MENSEN MET DE DIAGNOSE DEMENTIE IN EEN ZORGINSTELLING"**
*Saskia Wassenaar in het Algemeen Dagblad van 8 april.*

# VOORUITBLIK WIJGASTVRIJ



*Tommie Niesen is een van de sprekers.*

19 JUN

ZOMERBIJEENKOMST

### De kwetsbare mens

De bekende vlogger Tommie Niesen, ofwel Tommie in de Zorg, is een van de sprekers tijdens de zomerbijeenkomst 'De kwetsbare mens in relatie tot eten en drinken'. Zie ook het verhaal over Tommie op pagina 15 in dit nummer. WijGastvrij behandelt tijdens deze sessie een medisch en vakinhoudelijk thema waar veel over te doen is. De bijeenkomst vindt plaats in het OLVG West (kapel) te Amsterdam op woensdag 19 juni. Voor informatie zie de Agenda op www.wijgastvrij.nl.

18 JUN

MILO BERLIJN

### Pimp Theater Show

Een vrolijke, inspirerende avond waarin de do's en dont's van hospitality op de planken worden gebracht door hospitality-trainer Milo Berlijn. Zie ook de reportage vanaf pagina 44 in deze Uitblinkers. Op 18 juni is in de Muze te Noordwijk de laatste voorstelling voor de zomerstop. In oktober gaan de voorstellingen weer van start.
Leden van WijGastvrij kunnen op de toegangsprijs van €25 een korting krijgen van €15. Na aanmelding krijg je een kortingscode toegestuurd waarmee je op de site van Pimp een kaart kunt bestellen, zie www.wijgastvrij.nl/evenementen en www.pimptheatershow.nl.



26 SEP

MANAGEMENTBIJEENKOMST

### Circulariteit en duurzaamheid

Circulariteit en duurzaamheid. Ook in de zorg belangrijk. WijGastvrij verzorgt samen met King Nederland een programma dat is toegesneden op de actualiteit. De bijeenkomst vindt plaats op de nieuwe locatie van King Nederland te Tiel.

**ALV WijGastvrij**
Aansluitend op de themabijeenkomst houdt WijGastvrij haar algemene ledenvergadering (ALV). Voor informatie en aanmelden ga je naar Agenda op www.wijgastvrij.nl.

wijs
ACADEMIE VOOR UITBLINKERS

Het vak op peil brengen en houden. Leden helpen om zich te ontwikkelen. Dat is een belangrijk doel van WijGastvrij. Daarvoor is de Wijs Academie opgezet. Hieronder het aanbod.

**E-learning**
Onderstaande cursussen en trainingen betreffen e-learning. Deelnemers bepalen zelf waar, wanneer en in welk tempo ze eraan werken.
- De basis van voeding (FrieslandCampina)
- Voedingsleer (Threewise)
- Sociale hygiëne (Threewise)
- Voedselveiligheid en schoonmaak (Syndle)
- Voedingsleer (Syndle)
- HACCP (Threewise)

**Trainingen**
- Optimale voeding en smaakoplossingen voor mensen met kanker. Deze training is bestemd voor chefs en souschefs. (Huis van de Smaak)
- Professioneel Leidinggeven. Tweedaagse trainingen voor managers die zijn doorgegroeid vanaf de werkvloer. (Threewise)
- Optimale voeding en smaakoplossingen voor bewoners en cliënten in de zorg, toegespitst op mensen met dementie, cliënten geriatrie en ouderen. Deze training is bestemd voor zelfstandig werkend e koks. (Huis van de Smaak)

Leden van WijGastvrij krijgen bij deelname aan een van de twee bovengenoemde cursussen een korting van €50, een Chefspakket en een kookboek.
Voor informatie over trainingen van Wijs, aanmelden en kortingen voor leden van WijGastvrij, zie www.wijgastvrij.nl/wijs-aanbod.

*Tekst: Jaap de Graaf, fotografie Sjoukje Kilian*



*Vera Dijkstra: "Het werk is afwisselend."*

**Medewerkers spoelkeuken over hun specialisme**

# "VAN HOBBY M'N WERK GEMAAKT"

Afwasmedewerkers zijn superbelangrijk want zonder hen stagneert het proces, hoor je vaak. De waardering is aanwezig, toch treden ze nooit op de voorgrond. Dit keer wel. Uitblinkers was aanwezig in de spoelkeuken van UMC Utrecht.

**"DE UREN VLIEGEN VOORBIJ. IK LACH ALTIJD ALS IK HIER BEN."**

Vera Dijkstra (44) is twee jaar werkzaam in de spoelkeuken van UMC Utrecht. We spreken haar in het kantoortje van Cor Boon, teamleider Reiniging & Onderhoud, die ze ook wel aanduidt met 'oom Cor'. Voorheen werkte ze in de horeca en de beveiliging. Maar een baan achter de schermen bevalt beter. Zeker omdat het team leuk is, collegiaal, flexibel. "We hebben veel voor elkaar over."

Een collega komt binnen en pakt een formulier. "Hé Chinees, wat doe jij hier?" De man lacht en zegt: "Oliekop." En weg is-ie.

Over die bijnaam: "Ik had een van de banden ingeolied om hem te laten glimmen. Maar de band werd daardoor te glad. Dat moest wel even verholpen worden. Foutje dus."

**Altijd lol**

"Ik heb van mijn hobby mijn beroep gemaakt", zegt Dijkstra. "Schoonmaken vind ik leuk. En het werk hier is afwisselend." Ze vertelt dat de medewerkers rouleren. Dan staan ze hier, dan daar. Naast afwas houden ze zich bezig met schoonmaak en het portioneren van de voedselverdeelwagens.

Ze heeft het erg naar haar zin. "De uren vliegen voorbij. Ik lach altijd als ik hier ben." Dat is te danken aan het werk, het team en de prettige manier waarop Cor Boon leidinggeeft. "Het hangt ook van je eigen instelling af. Ik ben een vrolijk type, dat helpt."

**Spierballen**

Ze vindt het prettig dat je tijdens het werk altijd echt bezig bent. "Je staat nooit stil en je krijgt er spierballen van." Soms maakt de teamleider zich een beetje zorgen om haar. Ben je niet moe? Neem je niet te veel hooi op je vork?, vraagt hij dan. "Ik werk 30 tot 36 uur in de week en ben altijd bereid om extra uren te maken. Ik werk ook in de weekenden. Vind ik prettig."

Eén ding is lastig: ze werkt nu via het uitzendbureau. Een vaste aanstelling bij UMC Utrecht zit er niet in, hoe graag Cor Boon, zo geeft hij later aan, haar die ook zou willen bieden. Dijkstra lacht de zorgen weg. "Ik maak me niet druk. Voorlopig doe ik hier gewoon mijn ding."

**Collegiaal**

Een andere medewerker die het naar zijn zin heeft in de spoelkeuken is Done Kocev, afkomstig uit Macedonië, sinds oktober 2000 werkzaam in UMC Utrecht. In zijn geboorteland volgde hij een opleiding aan de middelbare landbouwschool, gericht op de teelt van tabak en tarwe. Maar in de jaren 90 heerste er crisis in Macedonië. Kocev ging zijn vader achterna, naar Holland.

Lees verder >>

**Route van de vaat**

De band die de dienbladen vanuit het restaurant afvoert, gaat omhoog om daar op de bovenliggende etage het traject richting de spoelkeuken verder af te leggen. Daarna daalt de band om de dienbladen beneden in de spoelkeuken af te leveren. Deze ongebruikelijke route is bedacht om in het restaurant ruimte te besparen. Aan de band wordt de vaat gesorteerd zodat borden, bestek, dienbladen, kommen en pannen op de juiste plaatsen terechtkomen.

“Het werk is goed”, zegt hij “soms wel zwaar. Maar de collegialiteit is enorm. Met sommige collega’s werk ik al 19 jaar samen. Daarnaast zijn hier veel oproepkrachten, zoals studenten. Ik maak in de pauze altijd graag een praatje met ze. Interessant om hun verhalen te horen.”

**Nieuwe machine**

Evenals de andere medewerkers die we spreken kijkt ook Kocev uit naar de nieuwe vaatwasinstallatie. Deze zal de bestaande qua gebruikersgemak en ergonomie overtreffen. “Voor ons zal het werk makkelijker worden, lichter vooral. Het mooie is dat de medewerkers bij de voorbereidingen worden betrokken. We krijgen de kans om aan te geven wat we belangrijk vinden.”

Dat het nog drie jaar gaat duren voordat de nieuwe machine operationeel zal zijn, is begrijpelijk, zegt Kocev. “Het is een gigantisch project waar een enorme investering mee gemoeid is. Daarom neemt de voorbereiding de nodige tijd in beslag.”

## “WE DOEN ALLEMAAL WAT MEER DAN VROEGER. WE GAAN OOK EFFICIËNTER EN SLIMMER TE WERK.”



*Done Kocev: “Met sommige collega’s werk ik al 19 jaar samen.”*

**“Hogere eisen aan vaatwas”**

De eisen op het gebied van hygiëne en vaatwas worden in ziekenhuizen steeds hoger. Dat zegt Cor Boon, teamleider Reiniging en Onderhoud in UMC Utrecht. “We doen er alles aan om besmettingen te voorkomen. In de toekomst zal dat nog meer een rol gaan spelen. Daarom houden we de ontwikkelingen qua techniek goed in de gaten.”

Ze wassen af op temperaturen rond de 90°C. Daarmee dood je zeer veel bacteriën en voorkom je besmetting van de ene patiënt op de andere, althans grotendeels, zegt Cor Boon. “We proberen alweer een stapje verder te denken. We denken bijvoorbeeld aan desinfecteren. Op dit moment kunnen we dat nog niet.” De verspreiding van resistente bacteriën moet worden voorkomen. Dat kan door zeer hygiënisch te werken en zo veel bacteriën af te doden. “We behoren op dit gebied tot de voorlopers en doen er alles aan. We zitten op de goede weg. Dat blijkt uit de resultaten van de veertien keuringen die vier instanties jaarlijks bij ons uitvoeren.”

**Storing snel verhelpen**

De medewerkers in de spoelkeuken verzetten bergen werk. Dagelijks reinigen ze de vaat van 3900 maaltijden. En bij een storing moet je snel kunnen schakelen, want de hoeveelheid vuile vaat stapelt zich vliegensvlug op. De afdeling Reiniging & Onderhoud werkt samen met de Technische Dienst van het UMCU en met Meiko, de leverancier van de vaatwasmachine. John Meulensteen van Meiko, die het gesprek arrangeerde en er ook bij aanwezig is, zegt: “Omdat we met elkaar samenwerken kunnen we een eventuele storing snel oplossen. De monteurs van de technische dienst van het ziekenhuis worden ook door ons geschoold. Ze zijn op de hoogte van veel technische details.”



**Grootste vaatwasser**

De vaatwasinstallatie van UMC Utrecht is een van de grootste van Nederland. Tussen 12.00 en 13.30 uur moet de vaat van 2100 maaltijden uit het medewerkers- en bezoekersrestaurant worden gereinigd. Daarnaast wordt over de dag verdeeld ook de vaat van 3 x 600 patiëntenmaaltijden voor ontbijt, lunch en diner gereinigd. Samen 3900 maaltijden per dag.

Boon geeft leiding aan 53 medewerkers, die zich behalve met vaatwas bezighouden met de schoonmaak van spoelkeuken, keuken en restaurant.

## “BIJ EEN STORING MOET JE SNEL KUNNEN SCHAKELEN, WANT DE HOEVEELHEID VUILE VAAT STAPELT ZICH VLIEGENSVLUG OP”



*Cliffton Schoop: “We doen allemaal wat meer dan vroeger.”*

## “HET WERK IS GOED MAAR SOMS WEL ZWAAR”

**Systeembeheer**

De volgende persoon die we spreken is Cliffton Schoop (35). Kwam tien jaar geleden vanuit Curaçao naar Nederland en rondde hier een hbo-studie systeembeheer af. Ondertussen ging hij in 2011 als vakantiekracht in UMC Utrecht van start. Hij werd daarna oproepkracht om in 2013 door te groeien tot operationeel coördinator Reiniging en Onderhoud. Drie collega’s bekleden die functie overigens ook.

Dat hij niets heeft gedaan met het hbo-diploma heeft een oorzaak. Schoop was bij zijn afstuderen al iets te oud, zegt hij zelf, om nog veel kans op een baan in die richting te krijgen. “Maar ik voel me hier thuis en heb hier veel geleerd. Op het gebied van hygiënebeheer en leidinggeven.”

**Opleiding management**

Hij overweegt een opleiding management te gaan volgen. Zodat hij nog eens kan klimmen op de maatschappelijke ladder. Teamleider worden bijvoorbeeld. “Ik heb nu wel de ervaring van leidinggeven maar niet de papieren. Die heb je wel nodig als je verder wilt komen.”

Hij merkt op dat er in de loop der jaren meer van de medewerkers wordt geëist. Het ziekenhuis groeit, de hygiëne-eisen worden hoger en dus moeten de spoelkeuken en de afdeling schoonmaak meer werk verzetten. “We doen allemaal wat meer dan vroeger. We gaan ook efficiënter en slimmer te werk.”




10 JAAR!
HET BESTE MENU VAN DE ZORG

We kunnen het bijna niet geloven, maar de meest spannende kookwedstrijd in de zorg bestaat dit jaar alweer 10 jaar! Serveer jij met jouw keukenteam het Beste Menu van de Zorg 2019?! Meld je dan nu snel aan via www.hetbestemenuvandezorg.nl en doe mee!

Het begon allemaal in 2010 in tenten op de parkeerplaats van Distrivers in Hoogeveen. Een meter sneeuw bracht de deelnemers niet van hun stuk en de ovens stonden al snel te draaien.

Deze allereerste editie werd gewonnen door het keukenteam van Sint Maartenskliniek te Nijmegen. Tal van winnaars zullen volgen. Debutanten die zich aanmelden, staan plots in de finale en winnen prijzen. Ook jij maakt dus kans! We spoelen door naar afgelopen editie. Voor het eerst in de geschiedenis van de wedstrijd wint een keukenbrigade twee keer op rij. **Rivas Zorggroep** schrijft hiermee geschiedenis. En nu is het jouw beurt!

Ben jij het boegbeeld dat we zoeken? Laat jij zien dat dagelijks een kwalitatieve maaltijd met een beperkt budget serveren haalbaar is? **Schrijf je nu snel in** en maak kans op de hoofdprijs van € 5.000,- en de titel 'het Beste Menu van de Zorg' of de prijs van € 1.000,- voor het beste dessert.

De voorrondes worden gehouden bij jou op locatie. Dit betekent dat de reguliere warme maaltijd van de dag wordt vervangen door het ingezonden driegangenmenu. De drie teams met het hoogste aantal punten gaan door naar de finale. Inschrijven kan tot 1 juli 2019!

Het Beste Menu van de Zorg is een initiatief van Distrivers en wordt mede mogelijk gemaakt door **Campina** en **Bonduelle.**

Campina ANNO 1871
Bonduelle FOOD SERVICE



"PRACHTIG OM MET ZULKE MENSEN TE MOGEN WERKEN"

Tommie Niesen, de verpleegkundige vlogger

# "MEER MENSEN ZOUDEN ZORGVLOGS MOETEN MAKEN"

Hij deed ict, marketing en cultuur, maar brak deze opleidingen voortijdig af. Om als verpleegkundige –zzp-er – te gaan werken in de zorg. Nu is Tommie Niesen een bekende vlogger.

Vlogger, auteur, blogger en verpleegkundige Tommie Niesen (27) was een van de sprekers op de vakbeurs Zorgtotaal. Hij trok een zaal vol vrouwelijke fans.

Niesen besloot in 2017 te gaan vloggen om te laten zien dat contact met mensen in de zorg belangrijk is. "Er zijn meer dan 140.000 vacatures in de zorg, maar als we allemaal positief blijven gaat het goed komen."

**Levenslustige man**

In een van zijn vlogs praat hij met een oude maar levenslustige man die antwoord geeft op vragen. De man lijdt aan diabetes en mist een been. Begon vroeger als boer met twee koeien en honderd gulden. "Hij maakt mij en anderen aan het lachen. Prachtig om met zulke mensen te mogen werken."

Natuurlijk zijn er problemen in de zorg. De vele regels en de uitgebreide administratie bijvoorbeeld. "Maar ik heb het idee dat deze minister zijn best doet om dit te verbeteren. En we kunnen er ook zelf veel aan doen. Veel regels zijn door de zorg gecreëerd."

**Vlogs maken**

Hij doet een oproep: meer mensen zouden zorgvlogs moeten maken. "Wie maakt ze al?", vraagt hij. Eén persoon steekt aarzelend haar vinger op. Een magere oogst, vindt Niesen. "Laat via vlogs zien hoe leuk het kan zijn om in de zorg te werken."

De techniek kan daarbij geen al te groot obstakel zijn. Zelf maakt hij de video's met zijn mobieltje. "Niet bang zijn, gewoon doen. In het begin was ik onzeker over het resultaat van mijn vlogs. Lukt het me wel? Vinden ze het wel leuk? Ik kwam er al heel snel achter dat het werkt. En dat is ook geen wonder, want in de ouderenzorg tref je erg veel mensen met mooie verhalen. Ik zou zeggen: doe daar wat mee."

**Aanwezig bij WijGastvrij**

Tommie Niesen vertelt zijn verhaal op de zomerbijeenkomst 'De kwetsbare mens in relatie tot eten en drinken' op 19 juni in OLVG West (kapel) te Amsterdam Deze wordt georganiseerd door Wijgastvrij. Zie de Agenda op www.wijgastvrij.nl.

**Facebook**

Informatie over de activiteiten van Tommie Niesen, die ook het boek Tommie in de Zorg schreef, vind je op Facebook.com/tommieindezorg. Daar tref je verwijzingen aan naar andere media. Niesen is overigens niet de enige zorgvlogger. Wie zoekt met de term 'zorgvlogs' treft ook video's uit de zorg aan van andere personen en instanties.



*Noodlesoep a la Hanzeborg van Woonzorg Flevoland. Genoemd naar de locatie.*



*Kipdij met bloemkoolmousse, gekaramelliseerde ui, oesterzwammen en een getourneerde aardappel van Woonzorg Flevoland.*



*Het nagerecht van Woonzorg Flevoland. Rijstebrij met tuttifrutti in Amaretto en slagroom.*

**Aanmelden**
Ook in 2019 daagt Distrivers keukenteams weer uit een creatief en origineel menu te bedenken en deel te nemen aan het Beste Menu van de Zorg. Aanmelden kan op www.hetbestemenuvandezorg.nl.




*Het team van Woonzorg Flevoland komt op stoom. Presentator Pierre Wind is nieuwsgierig.*

**Rivas wint het Beste Menu van de Zorg 2019**

# WIE WORDT HET NIEUWE BOEGBEELD?




*Rivas Zorggroep werd voor de tweede achtereenvolgende keer winnaar.*

**"JE MOET ER ALS KOK WEL TEGEN KUNNEN DAT TIENTALLEN MENSEN JE OP DE VINGERS KIJKEN"**

De kookwedstrijd het Beste Menu van de Zorg gaat haar tiende editie beleven. Wie wordt het nieuwe boegbeeld? Organisator Distrivers daagt zorgkoks uit om deel te nemen aan de voorrondes. Ter inspiratie een foto-impressie van de finale in maart.

Drie teams hadden zich na de voorrondes in eigen huis geplaatst voor de finale op 13 maart tijdens Zorgtotaal in Utrecht. Voor de tweede achtereenvolgende keer werd Rivas Zorggroep winnaar.

Rivas slaagde erin het beste driegangenmenu op tafel te zetten, zo besloot de jury unaniem. Dat menu bestond uit CeasaRivas Salade, Piccata Gorkum en Lemon Curd.

Voor de drie koks van Rivas – Niels Bron, Niels Zillig en Robin Schaap – was het geen uitgemaakte zaak dat ze zouden winnen. De opluchting na het bekendmaken van de winnaar was zichtbaar. Rivas Zorggroep won behalve de titel een bokaal en een geldprijs van €5000,-.

**Beste nagerecht**
De Gouden Dessertlepel voor het beste nagerecht was voor het Flevoziekenhuis. Dat wist de jury te imponeren met een appelbietjestaart met sinaasappelvenkelroom. Het Flevoziekenhuis werd tweede in de eindklassering, debutant Woonzorg Flevoland werd derde.

Lees verder >>



*Flevoziekenhuis wint de Gouden Dessertlepel.*



*CeasaRivas salade van Rivas.*



*Tonijnsalade 2.0 van het Flevoziekenhuis.*



*Piaccata Gorkum, genoemd naar de woonplaats van de winnaar.*



*Opvallend hoofdgerecht van het Flevoziekenhuis: Mexicaanse Burrito met bonensalade en salsa.*



*Lemon Curd. Met dit nagerecht won Rivas geen prijs.*



*Het winnende nagerecht van het Flevoziekenhuis: Appelbietjestaartje met sinaasappelvenkelroom.*

**Voorwaarden**

Iedere zorginstelling in Nederland mocht deelnemen aan de competitie. Enkele voorwaarden waren dat het menu binnen het budget van €4 moest blijven en dat 10 mensen ervan konden eten. Van iedere gang moesten drie verschillende gerechten worden gemaakt; een regulier gerecht, een variant zonder toegevoegd zout en eentje in afwijkende consistentie.

Het was vervolgens aan de jury, bestaande uit SVH Meesterkok Sjaak Jobse, Jacqueline Huisman-Van Berkel en Jaap de Graaf, om de gerechten te beoordelen.

**Nerveus**

Twee teams bestonden uit drie personen, één team uit twee. Dat was Woonzorg Flevoland. De derde persoon, die op vakantie was, zou worden vervangen, maar daar kwam het niet van. De invaller kampte met zenuwen. Ze kon er niet van slapen en moest daarom afzeggen.

Juryvoorzitter Sjaak Jobse daarover: “Je moet er als kok wel tegen kunnen dat tientallen mensen je op de vingers kijken, dat er vragen worden gesteld en dat er ook nog een kritische jury toekijkt. Ik kan mij voorstellen dat je daar nerveus van wordt.”



*Concentratie bij de jury.*

**COLUMN**



*Met haar bedrijf Bossert Kookwerken verzorgt en ontwikkelt Lisette Bossert trainingstrajecten.*

## Project appelmoes ....

Kun jij je voorstellen hoe het voelt als je jezelf structureel verveelt, niet af en toe een middag maar dag in dag uit? Voor ons vitale mensen, die midden in het leven staan, is dat bijna niet voor te stellen. Toch is het de realiteit voor veel ouderen, met en zonder dementie, die permanent in een zorginstelling wonen.

Veel van deze mensen zijn hun leven lang actief zijn geweest, hebben voor hun geliefden gezorgd en een huishouden gerund. Eenmaal in het verzorgingshuis vallen bijna alle bezigheden weg en dat is jammer, want zodra je op die leeftijd stopt met het schillen van je appel en het inschenken van je koffie verdwijnen die vaardigheden als sneeuw voor de zon. Voor je het weet lukt het niet meer of ben je bang dat het niet meer lukt.

Werk jij in een zorginstelling voor ouderen en wil je hiermee aan de slag? Je kunt met kleine stapjes beginnen. Denk bijvoorbeeld eens heel eenvoudig aan het maken van verse appelmoes. Je kunt samen met bewoners de appels schillen en snijden. Het maken van appelmoes biedt tegelijkertijd veel stof tot praten; welke appelsoort ga je gebruiken, hoe ga je de moes maken, welke specerijen voeg je toe; kaneel, steranijs, citroenschil, wel of juist geen suiker of misschien honing. Pureer je de appelmoes of maak je er een compote van. Doe daarbij vooral een beroep op de jarenlange kookervaring van je bewoners; veel dames hebben decennialang voor hun gezin gekookt en delen hun kennis met plezier.

Betrek je dan ook nog een medewerker zonder kookervaring bij deze activiteit, dan heb je de spreekwoordelijke drie vliegen in één klap: lekkere appelmoes voor bij het eten, de bewoners voelen zich onderdeel van het huishouden en de medewerker leert appelmoes maken.

ZORGBOODSCHAP
Onderdeel van Boon Food Group

**Iedereen** eet g'woon mee.

"Wat de klant wil, komt eerst.
Elke dag opieuw."

*Arij Boon, directievoorzitter Boon Food Group*

Zorgboodschap is onderdeel van **Boon Food Group**,
welke op haar beurt mede-eigenaar is van **Superunie**.

retail - maaltijden - grootverbruik - horeca

**Meer weten?** www.zorgbooodschap.nl - info@zorgboodschap.nl

BOON FOOD GROUP

ZORGBOODSCHAP
Onderdeel van Boon Food Group



*Obi op Zorgtotaal.*

EETROBOT

## Obi helpt wel een handje

Om mensen die niet zelfstandig kunnen eten te helpen bij het eten is er een kleine, mobiele eetrobot. Obi is de naam, een hulpmiddel om mensen met beperkingen in de arm- en handfunctie te ondersteunen.
We treffen Obi aan op de vakbeurs Zorgtotaal. Niet tussen de foodaanbieders in hal 7, maar tussen de aanbieders van verpleegartikelen in een van de andere hallen. We nemen plaats en drukken op de knop. En jawel, Obi brengt de lepel naar het bord, vult deze met cruesli en brengt deze naar de mond.
Happen en op naar de volgende lepel. Je hoeft alleen maar op de knop te drukken en Obi doet het werk. Desgewenst kan de robot ook met voet- of hoofdbediening worden uitgerust.

**Robot kost €6100**
Focal Meditech in Tilburg brengt de minirobot in de Benelux namens de Amerikaanse producent op de markt. De prijs bedraagt €6100, inclusief de benodigde attributen. Lisa de Leeuw die zich bezighoudt met de verkoop, laat weten dat Obi al ruim twee jaar in de Benelux op de markt is.
Ze voegt toe dat veel thuiswonende klanten de robot door hun zorgverzekering vergoed hebben gekregen. Voor mensen in een zorgcentrum of verpleeghuis ligt dat moeilijker. "De instelling zal de robot hoogstwaarschijnlijk zelf moeten bekostigen."
Zie www.focalmeditech.nl.

AUTOMATISERING

## Bestellen, betalen en beheren

Of jouw zorgorganisatie nu uit één of meerdere locaties bestaat, je automatisering moet zich aanpassen aan jouw bedrijfsvoering. Níet andersom, zo meldt Eijsink. Daarom biedt het bedrijf diverse kassasystemen aan die speciaal zijn ingericht voor de zorg; eenvoudig in gebruik voor medewerkers, het management én voor bewoners, cliënten of bezoekers.
Denk bijvoorbeeld aan het afrekenen met een inhouse pas, maaltijden reserveren via een interne webshop of bestellen op selfservicekassa's. Of aan verschillende prijslijnen voor locaties, medewerkers of bijvoorbeeld bewoners, gepersonaliseerde betaalpassen, uitgebreide rapportages en koppelingen met jouw favoriete software. Zie www.eijsink.nl/zorg.

BEURS

## Anuga wordt 100!

De Anuga vindt van 5 tot 9 oktober 2019 in Keulen voor de honderdste keer plaats. Een respectabel jubileum. De beurs staat bekend als het grootste en belangrijkste zakelijke platform voor de internationale voedingsmiddelenindustrie. Ongeveer 7.400 exposanten uit 100 landen presenteren de nieuwste producten, innovaties en trends.
Zie www.anuga.de (Duits) of www.anuga.com (Engels).




*Bezoekers weten de Anuga al 100 jaar te vinden.*

Dé oplossing voor de verzwakte mens

# VERLEIDEN MET EIWITTEN

Het ei van Columbus, dé oplossing voor verzwakte ouderen en mensen die herstellen: eiwitten. Nieuwe eiwitrijke producten trekken de aandacht. En op meerdere plaatsen voeren ze zes eetmomenten in om eiwitten beter opgenomen te krijgen. Verleiden met eiwitten is de trend.



Meerdere eetmomenten leiden tot een betere opname van voeding en dus ook van eiwitten. Zeker als dit gecombineerd wordt met bewegen. Vooral voor ouderen is dat belangrijk, zo is gebleken uit onderzoek.

Deze feiten hebben de zorg aan het denken gezet. Enkele ziekenhuizen zijn van start gegaan met het aanbieden van zes eetmomenten per dag. In de ouderenzorg experimenteren ze ermee.

**Onderzoeken**

Angelique Honderdors is al vanaf 2010 betrokken bij onderzoeken die de effecten van extra eiwit bij patiënten in kaart brengen. Ze was destijds hoofd hoteldienst van ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede.

## “VERSTREK MELK MET KWARK IN PLAATS VAN ALLEEN MELK”



## “EIWITTEN DRAGEN BIJ AAN DE GROEI EN INSTANDHOUDING VAN SPIERMASSA EN HET BEHOUD VAN STERKE BOTTEN”

“Dankzij de zes eetmomenten en de extra eiwitrijke gerechtjes wordt de eiwitbehoefte van patiënten voor 80 % en meer ingevuld, terwijl dat aanvankelijk voor 60 tot 70 % het geval was. Een aanzienlijke verbetering”, zegt Honderdors, sinds 2017 formulemanager bij Van Hoeckel.

**Spieropbouw**

Op meerdere locaties is het effect van eiwitten onderzocht. Bij gezonde ouderen is de inname van extra eiwitten in combinatie met bewegen bevorderlijk voor de spieropbouw of het tegengaan van spierafbraak. Dit bleek onder meer uit onderzoek van dr. ir. Michael Tieland van de Hogeschool van Amsterdam.

Ouderen zouden 150 minuten per week moeten bewegen en twee keer in de week aan krachttraining moeten doen. In combinatie met de juiste eiwitopname zorgt dat voor een positief effect op de spiermassa. De eiwitopname zou 1,2 gram per kilo lichaamsgewicht per dag moeten bedragen, zo gaf hij aan. (zie artikel ‘Pit uit Eiwit’ in Uitblinkers 5 op www.wijgastvrij.nl/uitblinkers).

**De zes eetmomenten**

Onderzoek van Radboudumc heeft aangetoond dat meerdere eetmomenten kunnen bijdragen aan een grotere eiwitopname. Maar hoe vul je dat in? Angelique Honderdos laat weten dat de drie hoofdmaaltijden kunnen blijven bestaan: ontbijt, lunch, diner. Maar dan in kleinere, eiwitrijke porties, aangevuld met hapjes tussendoor, ook eiwitrijk.

De zes eetmomenten kunnen er als volgt uitzien: 1) Ontbijt. Bijvoorbeeld bestaande uit brood, zuivel, pap en drinkontbijt. 2) Morning break. Milkshake, koek en fruit. 3) Lunch. Bestaande uit een selectie uit de genoemde ontbijtproducten, aangevuld met een belegd broodje en een warm eiwitrijk gerechtje. 4) Middaghapje. Een zuivelproduct, een hartig hapje en een zoet gerechtje. 5) Diner. Met keuze uit meerdere gerechten, hoog in eiwit, laag in zout, met salade of fruit. 6) Proeverij. Zuivel, een hartig gerechtje en een zoet gerechtje.

**Grote stap**

Overgaan van drie naar zes eetmomenten is een grote stap. Voor ouderen die gewend zijn aan drie maaltijden kan het teveel van het goede zijn. Honderdors: “Houd de drie basismaaltijden in stand. Dat is herkenbaar. Als je die aanvult met hapjes zullen de meeste mensen al snel ondervinden dat de inname beter wordt en dat ze zich beter voelen bij meerdere, kleinere maaltijden op een dag dan bij drie grote.”

De praktijk leert dat je niet in alle gevallen voor zes eetmomenten kunt kiezen. Honderdos: “Als iemand pas om 11.00 uur opstaat, zal je het moeten doen met hoogstens drie of vier eetmomenten. Doe dat slim. Serveer eiwitrijke gerechtjes, zoals kaas en zuivel. Verstrek melk met kwark in plaats van alleen melk. Dan heeft de bewoner niet het idee dat hij iets móet eten, maar dat het mag.”

**Voedingstoestand**

Je zult op de hoogte moeten zijn van de voedingstoestand van de bewoner. Je moet weten wat hij binnenkrijgt en wat hij tekortkomt, zegt Honderdors. “Vervolgens stem je het aanbod van voeding daarop af. Vaak wordt hiermee gewacht totdat de bewoner echt verzwakt is. Pas dan roepen ze er een diëtist bij.”

Lees verder >>

**Eiwitbronnen**

Tal van producten bevatten eiwitten. Daarover is informatie te vinden op internet. Belangrijke plantaardige bronnen van eiwitten zijn brood, granen, peulvruchten, noten en paddenstoelen. Belangrijke dierlijke eiwitbronnen zijn vlees, vis, gevogelte, melk(producten), eieren en eiwitshakes, aldus www.fit.nl.



**Stand van zaken**

Een samenvatting van de stand van zaken betreffende eiwitten:

**1)** Er komen steeds meer eiwitrijke en eiwitverrijkte producten op de markt. Voor zover wij dat hebben kunnen nagaan is de smaak daarvan in orde.

**2)** Onderzoekers die we om hun mening hebben gevraagd, twijfelen niet aan de juistheid van de informatie die fabrikanten verstrekken met betrekking tot aanwezige eiwitten in hun producten.

**3)** Het is opmerkelijk dat de zes eetmomenten in de ziekenhuiswereld wel en in de ouderenzorg niet worden aangeboden. Wel lopen er pilots.

**4)** De markt is aangevuld met verrassende producten zoals eiwitverrijkte bami-, nasi- en stamppotblokjes.

**5)** De komende tijd zullen nog meer eiwitrijke en eiwitverrijkte producten op de markt worden gebracht.

## KOMMERS MAAKTE DE PROBLEMATIEK VAN DICHTBIJ MEE TOEN ZIJN VADER MOEST WORDEN OPGENOMEN IN EEN ZIEKENHUIS EN LATER IN EEN VERPLEEGHUIS

Honderdors is bezig met het uitvoeren van pilots in de ouderenzorg. Ze gaat na wat het toepassen van meerdere eetmomenten met eiwitrijke gerechtjes oplevert. “We onderzoeken wat goed werkt en wat niet. We meten niet alleen de inname maar ook de tevredenheid van de bewoners en de medewerkers. De eerste resultaten wijzen op een sterk verbeterde inname van eten door eenvoudige aanpassingen. Ik denk dat we op de goede weg zitten.”

**Inbreng producenten**

Veel producenten voegden eiwitrijke of eiwitverrijkte gerechten toe aan hun assortiment. Maar hoe eiwitrijk ze ook zijn, ze worden alleen gegeten als de smaak optimaal is. En is afgestemd op de patiënt of cliënt; anders gaan ze linea recta retour richting afvalbak.

Om die reden ziet John Kommers van maaltijdproducent Kommers Culinair geen heil in medicinale bijvoeding “die smakeloos is”. En ertoe leidt dat ouderen in de zorg of patiënten in ziekenhuizen sterker ondervoed raken. “Want ze eten deze voeding gewoonweg niet.”

**Eiwitverrijkte bamiblokjes**

Kommers maakte de problematiek van dichtbij mee toen zijn vader moest worden opgenomen in een ziekenhuis en later in een verpleeghuis. De gerechten smaakten hem niet. “Wij zijn voor hem alternatieven gaan ontwikkelen. Hartige, eiwitrijke gerechtjes die wel goed smaken, zoals mousses in spuitzakken. Die bevatten vetten en eiwitten om aan te sterken. In tien smaken leverbaar, houdbaar in de vriezer.”

Een eiwitrijke lekkernij van Culinair Kommers is de energybar, een eiwitverrijkte reep. Ook die is verkrijgbaar in meerdere smaken, zonder toegevoegde suiker, makkelijk te eten. Daarnaast ontwikkelde het bedrijf eiwitverrijkte bami-, nasi- en stamppotblokjes die je als fingerfood kunt eten. De producten zijn bestemd voor mensen die extra energie nodig hebben. Bijvoorbeeld vanwege een operatie of om te presteren tijdens het sporten.



*Mousses van Kommers Culinair, geleverd in spuitzakken.*

## “OVERGAAN VAN DRIE NAAR ZES EETMOMENTEN IS EEN GROTE STAP”



**Verrijkte soepen**

Unilever Food Solutions kreeg vragen van chefs om eiwitverrijkte soepen te ontwikkelen die “net zo lekker zijn als de gewone soepen van Unox”. Na een intensief ontwikkeltraject introduceerde men vijf verrijkte soepen op de vakbeurs Zorgtotaal in maart. Per soep is een mix van eiwitten toegevoegd.

De soepen bevatten 10 gram eiwit per 150 ml. Het gaat om de volgende soepen: Paprika Tomaten, Doperwten Munt, Zachte Pompoen, Zoete Aardappel Curry en Thaise Rode Curry. Yorick Chaudron van Unilever Food Solutions: “Ouderwets lekkere soepen, met een volle smaak en twee keer zoveel eiwitten als gewone soepen.”

**Tussendoortje**

De verrijkte soepen zijn in te zetten als onderdeel van de maaltijd, maar zeker ook als tussendoortje. Dat laatste verdient misschien wel de voorkeur omdat maaltijden sowieso al eiwitten bevatten.

Chaudron: “In de markt wordt veel gesproken over het invoeren van zes eetmomenten per dag. Maar dat is een behoorlijke stap, lang niet voor alle instellingen en ziekenhuizen weggelegd. Een soepje als hartig, eiwitverrijkt tussendoortje kan een goede tussenoplossing zijn.”

## “OUDEREN ETEN DE MAALTIJD IN VEEL GEVALLEN NIET HELEMAAL OP. TIEN TOT TWINTIG PROCENT BLIJFT OVER.”



Lees verder >>




*Hartige tussendoortjes met voldoende eiwit van Fano.*

**Eiwitrijke salades**

De vraag naar eiwitrijke gerechten en tussendoortjes is in de zorg groter geworden. Fano speelt daarop in met eiwitrijke salades. “Dat is ons antwoord op de vraag naar hartige, lekkere tussendoortjes met voldoende eiwit.”

De salades zijn, door de uitgebalanceerde receptuur, van nature eiwitrijk en kunnen helpen om aan de benodigde dagelijkse hoeveelheid eiwit te voldoen, meldt Fano. Ze kunnen uit het bakje gelepeld worden en bieden meer dan 8,6 gram eiwit per portie van 80 gram. Verkrijgbaar in drie varianten.

**Zuivel als aanvulling**

Intussen is de belangstelling voor zuivelproducten vanwege de eiwit-manie extra groot geworden. Veel zuivelproducten zijn rijk aan eiwitten. Dus belangrijk. “Eiwitten dragen bij aan de groei en instandhouding van spiermassa en het behoud van sterke botten”, zegt Michiel van der Net, accountmanager bij Arla.

Zijn er ook producten die eruit springen? Hij noemt Arla Protino. Een flesje van 125 ml dat 13,6 gram eiwit en 255 kcal bevat. Een aanvulling op de dagelijkse voeding. Geschikt voor mensen met extra eiwitbehoefte zoals ouderen, mensen met weinig eetlust en mensen die moeten aansterken. “Het is en blijft een uniek product voor de zorg.”

Arla Kefir wordt ook genoemd. “Rijk aan eiwit en voorzien van probiotica ten behoeve van een betere darmflora.”

**Kleine maaltijden**

Een andere ‘vinding’ op eiwitgebied komt van Carezzo. Onder de naam Carezzo 30+ introduceerde het bedrijf tien koelverse maaltijden in kleine porties van 350 gram. Kleiner dus dan reguliere maaltijden van 500 gram. Met 30 gram eiwit.

Over het waarom van deze introductie zegt Fred Bergmans van Carezzo: “Ouderen eten de maaltijd in veel gevallen niet helemaal op. Tien tot twintig procent blijft over. Het gevolg is dat ze onvoldoende eiwitten binnenkrijgen, ze duiken zomaar onder de twintig gram.”

Door de porties kleiner te maken en extra eiwitten toe te voegen ondervang je dat probleem. Bergmans: “Een maaltijd van 350 gram zal veel vaker volledig worden genuttigd. Door het grotere percentage eiwitten krijgen de ouderen meer eiwitten binnen bij het nuttigen van de warme maaltijd.”

**Blend van eiwitten**

Een ‘blend van eiwitten’ is toegevoegd. De ontwikkeling van deze maaltijden nam de nodige tijd in beslag. Niet alle eiwitten zijn geschikt om verwarmd te worden. En de smaak moet natuurlijk in orde zijn. “Daar hebben we veel aandacht aan besteed.”

Het gaat om tien kant-en-klare maaltijden, Hollands, oosters en Italiaans. “Op alle momenten van de dag in de magnetron te regenereren. Ook als de keuken gesloten is. Vooral voor ziekenhuizen kan dat belangrijk zijn.”

**Eiwitmodules**

Behoud van spieren, dat vraagt om voldoende eiwitten! Deze stelling is afkomstig van Nestlé Health Science dat medische voeding produceert. Geconcentreerde voeding, hoog in eiwit en/of hoog in calorieën. “Als eiwitrijke of met eiwit verrijkte producten niet het gewenste effect sorteren kan medische voeding uitkomst bieden voor ondervoede patiënten”, aldus Nestlé Health Science. Bij gebrek aan eetlust door ziekte of behandeling van ziekten kan ziektegerelateerde ondervoeding ontstaan die meestal gepaard gaat met verlies van spiermassa. Een zieke volwassene zou circa 1,2 tot 1,5 gram eiwit per kg lichaamsgewicht per dag moeten consumeren.

Behoud van spieren bij (risico op) ondervoeding vraagt dus om voldoende eiwitten in de dagelijkse voeding. “Eiwitverrijking van deze dagelijkse voeding kan eenvoudig door gebruikmaking van eiwitmodules (bijv. Resource Instant Protein) of met modules met een combinatie van alle macronutriënten (bijvoorbeeld Resource Complete) behaald worden. De inname van extra eiwitten ondersteunt de opbouw van spiermassa en het behoud van spierkracht.”




*Eiwitmodule van Nestlé Health Science.*





# TWIETJES

**Sociale media over de zorg**

**Allesovercatering.nl**

“De bezorgrobot zit in de bedrijfscatering letterlijk in de lift, zoals bij Aegon Nederland in Den Haag.”

**@petrap63**

“De keuken moet terug in verzorgings- en verpleegtehuizen. Lekker, gezond en gezellig eten is van levensbelang, ook voor mensen die afhankelijk zijn van zorg.”

**@FvdMosselaar**

“Over enige tijd zal blijken dat bejaardenhuizen dé oplossing zijn. Zorg gecentreerd, gezellige leeftijdsgenoten en recreatiemogelijkheden.”

**Zora**

“Goedemiddag beste bewoners. Ik ga liedjes voor u zingen. Ik vind het leuk als u gezellig meedoet.”
*Zorgrobot laat bewoners van Aafje zingen.*

**@jokearends**

“Gelukkig heeft De Twaalf Hoven nog steeds een eigen keuken. Gewoon eentje met fijne koks die ongeveer alles mogelijk maken om mensen van het eten te kunnen laten genieten. Heel fijn!”

**@Filosoof**

“Niemand is ooit groot geworden door te laten zien hoe klein een ander is.”

**Wakker Dier**

“Klokkenluiders binnen de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit trekken aan de bel. Zeker honderd zeer ernstig zieke runderen werden toch naar slachthuizen vervoerd.”



*Dankzij Thijs Geerdink (r) kwam Jan Smit in aanraking met het fenomeen selectieve smaaksturing.*

**Geerdink introduceert smaaksturing in revalidatiecentrum**

# CHEF HERSTELT VAN INFARCT

Thijs Geerdink stuurde als hoofd centrale keuken van het Antonius Ziekenhuis in Sneek 35 mensen aan. Totdat een herseninfarct hem trof. Ruim twee jaar later blikt hij terug in het restaurant van Friesland Revalidatie te Beetsterzwaag. Geerdink herstelde daar én introduceerde er smaaksturing.




**Boek met recepten en verhalen**
Samen met collega Jelle Ferwerda werkte Thijs Geerdink mee aan het boek 'Sline yn it ferline' ofwel 'Smakelijke verhalen en smaakgestuurde recepten voor een voedzame en goede maaltijd'. De 20 gerechten in dit boek worden net even anders bereid dan normaal. 'Er worden ingrediënten aan het gerecht toegevoegd waardoor het smaakverlies wordt gecompenseerd en de gerechten van toen weer smaken als toen.' De recepten zijn in het Nederlands, de Ferhalen fan Froeger in het Frysk.

Hij is een bekende in de wereld van voeding in de zorg. Thijs Geerdink (64) richtte samen met anderen het Smaakpaspoort op. Daarin worden smaakvoorkeuren van patiënten en ouderen vastgelegd zodat ze weer gaan eten. En kunnen herstellen van ziekte of een operatie.

Dat hij zelf zou moeten herstellen kwam destijds niet in hem op. Geerdink stond midden in het leven: baan, gezin, hobby's, studie aan het Centre for Gastrology in Leuven en een eigen onderneming (PuurThijs). Op vrijdag 13 januari 2017 gebeurde het: een herseninfarct tot twee keer toe. Een riskante operatie volgde en daarna was het een kwestie van revalideren; dag na dag, uur na uur.

**Stapje voor stapje**
We ontmoeten Geerdink in het restaurant van Friesland Revalidatie te Beetsterzwaag waar hij aan zijn herstel werkte. Op verzoek van Uitblinkers doet hij op deze plaats – de revalidatie is afgesloten - zijn verhaal. Soms zoekend naar een woord ("Ik ben 50 procent van mijn woordenschat kwijtgeraakt"), maar over het algemeen soepel pratend. Toch is hij wegens afasie voor 100 procent afgekeurd. "Wat ik vroeger kon, kan ik niet meer."

Jan Smit (hoofd facilitaire eenheid) van Friesland Revalidatie is bij het gesprek aanwezig. Geerdink verbleef na zijn operatie acht weken permanent in de genoemde instelling om er daarna een jaar lang drie keer per week dagbehandeling te ondergaan. Stapje voor stapje ging hij vooruit.

**Onrust in restaurant**
We willen weten hoe hij als vakman en patiënt tegen de gastvrijheid en het eten van het revalidatiecentrum aankijkt. Geerdink laat weten dat het revalidatiecentrum over een

## "WAT IK VROEGER KON, KAN IK NIET MEER"

mooi restaurant beschikt en dat het eten er niet slecht is.

Maar het was vaak wel onrustig in het restaurant, voegt hij toe. "Therapeuten en verpleegsters liepen af en aan. Er werden ook pillen verstrekt tijdens het eten. Daar werd ik gek van. Ik hield het eten dan ook vaak al snel voor gezien omdat ik die hoeveelheid prikkels niet aankon."

**Zelf opscheppen**
Een andere opmerking heeft betrekking op de duur van de avondmaaltijd. Deze kon tussen 17.00 en 17.30 uur worden genuttigd. Geerdink: "Een half uur is kort. Ik zou daar anderhalf uur voor uit willen trekken. Verder zouden patiënten ook zelf eten moeten kunnen opscheppen."

Jan Smit laat weten dat er inmiddels van 17.00 tot 18.30 gegeten kan worden, anderhalf uur dus. "Patiënten kunnen ook zelf het eten pakken. Dat konden ze overigens ook al, maar nu is daar ruimschoots tijd en gelegenheid voor."

**Plantenbakken verplaatst**
Er zijn maatregelen getroffen om de doorloop van personeel in het restaurant af te remmen en de rust tijdens het eten te bevorderen. De plantenbakken zijn verplaatst waardoor er een andere looproute ontstond.

Smit: "Maar dat werd niet gewaardeerd. Zowel medewerkers als patiënten hadden er moeite mee omdat ze een omweg moesten maken. De plantenbakken staan daarom weer op de oude plaats."

Lees verder >>

Arla Foods
Uw zuivelpartner in de zorg
Eiwit verrijkt
Regulier
CASTELLO · Arla · melkunie · LURPAK · Cocio · STARBUCKS · Apetina

**Inbesteden**

Nadat Smit erachter kwam wie Geerdink was, raakten de twee met elkaar in gesprek. Vooral over het vak, over voeding. Samen bezochten ze een workshop van Intrakoop over het uitbesteden van de voeding. Smit: “Ik wil juist inbesteden. De meerwaarde van eigen koks en een eigen keuken is hier enorm. Er is interactie tussen de patiënten en de koks en we zijn bezig over te stappen op gezonde voeding.”

Er gaat meer gebeuren. Dankzij Thijs Geerdink kwam Smit in aanraking met het fenomeen selectieve smaaksturing: de smaak van gerechten aanpassen op individuele voorkeuren van patiënten. “Dat willen we hier ook gaan toepassen.”

**Vega**

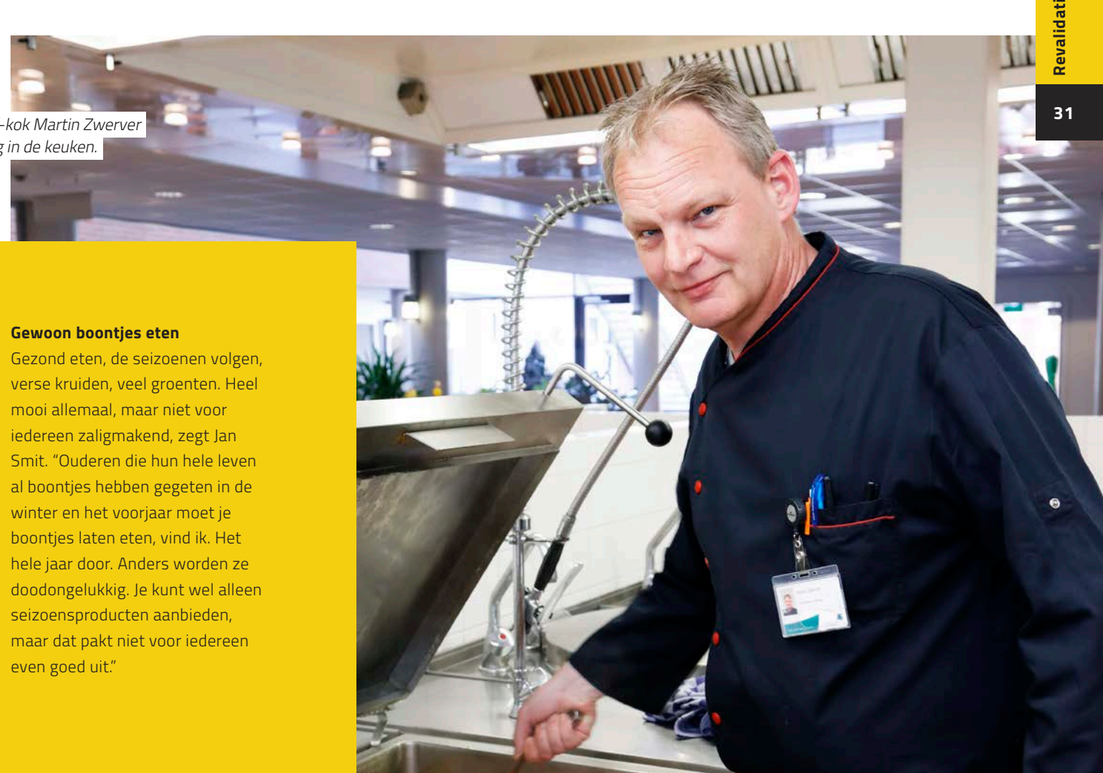
Smaaksturing kan in een revalidatiecentrum van pas komen. Dat blijkt uit de ervaringen van

## “MOSTERD OP MACARONI, HEERLIJK VIND IK DAT”

## “HET WAS VAAK WEL ONRUSTIG IN HET RESTAURANT”

Geerdink die na zijn herseninfarct slechter ging eten. Dit had deels te maken met het veranderen van zijn smaak. “Ik eet nu vega. We zijn thuis anders gaan koken. We verwerken rijst, noten en veel verse kruiden in maaltijden. En mosterd op de macaroni, heerlijk vind ik dat. Vreemd maar het is zo, mijn smaak is duidelijk veranderd.”

Jan Smit is onder de indruk. Hij gaat de hulp van Geerdink inroepen bij het invoeren van smaaksturing. Er liggen genoeg mogelijkheden: “Neem bijvoorbeeld patiënten die kampen met chronische pijn. Sommigen van hen geven aan dat bepaalde producten helpen tegen de pijn. Daar willen we nog meer voor openstaan straks. Als een patiënt zegt dat het drinken van veel melk de pijn bij hem wegneemt, dan krijgt hij van ons veel melk. Het is mooi dat Thijs ons op het spoor van selectieve smaaksturing heeft gezet. Ik ben ervan overtuigd dat we op dit gebied een paar mooie stappen kunnen zetten.”



*Chef-kok Martin Zwerver bezig in de keuken.*

**Gewoon boontjes eten**

Gezond eten, de seizoenen volgen, verse kruiden, veel groenten. Heel mooi allemaal, maar niet voor iedereen zaligmakend, zegt Jan Smit. “Ouderen die hun hele leven al boontjes hebben gegeten in de winter en het voorjaar moet je boontjes laten eten, vind ik. Het hele jaar door. Anders worden ze doodongelukkig. Je kunt wel alleen seizoensproducten aanbieden, maar dat pakt niet voor iedereen even goed uit.”

wij gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID

Op deze pagina staan de logo's van de bedrijfsleden van WijGastvrij. Het zijn bedrijven die de doelstellingen van WijGastvrij ondersteunen en geloven in de meerwaarde van de vereniging die zich sterk maakt voor scholing, ontmoeten en vooruitgang. De leden zijn actief op het gebied van eten en drinken en gastvrijheid in de zorg. Ze leveren daaraan met hun producten en diensten een niet geringe bijdrage.

WijGastvrij houdt zich bezig met het organiseren van activiteiten en bijeenkomsten. Bedrijven die partner of sponsor willen worden, kunnen contact opnemen met het secretariaat.

**Secretariaat WijGastvrij**
Rijswijkseweg 131
2516 HB Den Haag
secretariaat@wijgastvrij.nl

WijGastvrij geeft vier keer per jaar het magazine Uitblinkers! uit. Wil je meer weten over communicatiemogelijkheden in Uitblinkers?

**Neem contact op met:**
Sonja Rothuis
(06) 39 85 42 34
sales@er-communicatie.nl

# BEDRIJFSLEDEN WIJGASTVRIJ

# OOK PROFITEREN?

van de vele voordelen die WijGastvrij biedt?
Meld je aan op www.wijgastvrij.nl/leden




# AGENDA

**5 JUN**
Het Dementie Congres in de Reehorst te Ede. Handvatten voor betere dementiezorg.
www.nursing.nl/congressen

**13-14 JUN**
Het Nachtcongres. Van 21.30 uur tot 06.00 uur.
Over werken in de nacht. Symposium staat onder leiding van nachtvoorzitter Marcellino Bogers.
Locatie: Apenheul te Apeldoorn.
www.congressenmetzorg.nl

**19 JUN**
'De kwetsbare mens in relatie tot eten en drinken.' Symposium van WijGastvrij met medewerking van Tommie in de Zorg in OLVG West (kapel) te Amsterdam.
www.wijgastvrij.nl/evenementen

**9-10 SEP**
De Horeca Beurs Noord-Brabant in het Autotron Rosmalen. Regionale horecabeurs die zich associeert met Brabantse gezelligheid.
www.horeca-beurs.nl

**11 SEP**
Studiedag Zorgen met vrijwilligers. Waar vind je nog vrijwilligers in deze tijd?
www.leidscongresbureau.nl/event

**12 SEP**
Palliatieve zorg aan ouderen. Dilemma's en complexe vraagstukken rondom het levenseinde.
Locatie: hotel Figi te Zeist.
www.medilex.nl/congressen

**26 SEP**
WijGastvrij houdt een themabijeenkomst Circulariteit en Duuurzaamheid bij King Nederland te Tiel. Aansluitend is de algemene ledenvergadering.
www.wijgastvrij.nl/evenementen

**23-25 SEP**
Gastvrij Rotterdam in Rotterdam Ahoy. Vakbeurs voor de horeca.
www.gastvrij-rotterdam.nl

**30 SEP**
De Horecabeurs Noord Nederland op een ongebruikelijke locatie: de Martinikerk in Groningen.
www.hbnn.nl

**5-9 OKT**
Voor de honderdstee keer vindt in Keulen de Anuga plaats. Platform voor de internationale voedingsmiddelenindustrie.
www.anuga.de (Duits) of www.anuga.com (Engels).

**7-9 OKT**
BBB te Maastricht biedt als vanouds een platform waar vakgenoten elkaar kunnen ontmoeten en zaken met elkaar kunnen doen.
www.bbbmaastricht.nl

# COLOFON

Uitblinkers is een kwartaaluitgave van WijGastvrij, de vereniging die zich bezighoudt met eten, drinken en gastvrijheid in de zorg. De doelgroep bestaat uit managers, leidinggevenden, koks en gastvrijheidsmedewerkers. Uitblinkers verschijnt in een oplage van 4000 exemplaren.

**REALISATIE, REDACTIE EN EXPLOITATIE:**
De Graaf Communicatie
Salemate 34
7007 CC Doetinchem
(0314) 65 08 02

**Redactie:** Jaap de Graaf, Geert Hilferink en Elsie Schoorel (eindredactie)
**Fotografie:** Sjoukje Kilian
**Columnisten:** Geert Hilferink, Lisette Bossert, Michel Overwijk en Monique Willemse
**Vormgeving:** Circa Twee
**Druk:** Senefelder Misset
**Advertentie-exploitatie:** ER-Communicatie, Sonja Rothuis, (06) 398 542 34, sales@er-communicatie.nl

**Copyright:**
De Graaf Communicatie. Alle rechten voorbehouden. Redactionele artikelen mogen worden overgenomen mits met bronvermelding en voorafgaande toestemming van de redactie.

**Disclaimer:**
Alle informatie in deze uitgave is met grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. De juistheid en volledigheid kunnen we echter niet garanderen. De Graaf Communicatie en de bij deze uitgave betrokken redactie en medewerkers aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortkomt uit het gebruik van de opgenomen informatie.

**Adreswijzigingen:**
bedrijfsbureau@wijgastvrij.nl

**BESTUUR**
*Het bestuur van WijGastvrij bestaat uit:*
**Michel Overwijk** *(voorzitter)*
**Paul Hoogmoed** *(penningmeester)*
**René van der Gun** *(secretaris)*
**Ron van der Laan** *(algemeen)*
**Maarten Bijlsma** *(algemeen)*

De Koperhorst in Amersfoort

*Tekst: Elsie Schoorel*
*Fotografie: Sjoukje Kilian*

# ‘IEDEREEN IS ERG BENADERBAAR’



**In de rubriek Uitblinkers onder Elkaar vertellen koks, voedingsassistenten, zorgmedewerkers en leidinggevenden hoe ze samenwerken: wat er goed gaat, wat er beter kan, wat ze samen bereikt hebben en nog willen bereiken. Dit keer: drie collega’s van De Koperhorst in Amersfoort.**

In De Koperhorst zijn de lijnen kort en is de sfeer gemoedelijk. Medewerkers en bewoners lijken zich thuis te voelen, het restaurant wordt goed bezocht. Aan de basis van een gastvrije instelling staat een goede samenwerking, waarbij iedereen weet wat er speelt, vinden ze bij dit woonzorgcentrum. “Standaard om kwart voor acht openen we met het facilitaire team de dag.”

Als zelfstandig woonzorgcentrum in de Amersfoortse wijk Schothorst houdt De Koperhorst al 44 jaar het hoofd boven water. Sterker nog, het gaat gewoon erg goed met deze zorginstelling, getuige de wachtlijst van een jaar. Facilitair manager Robert Sakkers licht het succes toe: “Wij zijn het enige woonzorgcentrum in de wijk. De gemeente Amersfoort heeft vele buurthuizen gesloten en wij zijn in dat gat gesprongen. We hebben bridgeclubs, zangkoren, een samenwerking met de bibliotheek, een verloskundig team, noem maar op.”

**“NATUURLIJK KOST HET WAT ALS JE DE KOFFIE GRATIS GAAT WEGGEVEN, MAAR HET LEVERT OOK HEEL VEEL GOODWILL OP”**

**Honderd gasten per dag**

Vele ouderen weten De Koperhorst dan ook te vinden en zij eten graag een hapje mee. Rolyne van Dreumel, teamleider restaurant: “Dagelijks hebben we in het restaurant tussen de middag zo’n honderd gasten, waarvan ongeveer een derde wijkbewoners zijn. Sinds april 2018 hebben we een extra maaltijdmoment tussen 17.00 en 17.30 uur. Mensen kunnen gewoon aanschuiven, alleen als er een grotere groep komt is reserveren gewenst.”

Van Dreumel is veel bezig met cateringaanvragen, contact met leveranciers en de aansturing van het team. “Maar op de piekmomenten draai ik mee op de werkvloer en serveer ik ook maaltijden uit.”

**Wijkmobiel**

Voor ouderen die niet zelfstandig naar de Koperhorst kunnen komen, is een oplossing bedacht, zegt Wilma Polhoud, die als teamleider welzijn en vrijwilligers de leiding heeft over 200 vrijwilligers. “We zijn erg trots op de Wijkmobiel: een klein golfkarretje waarin we

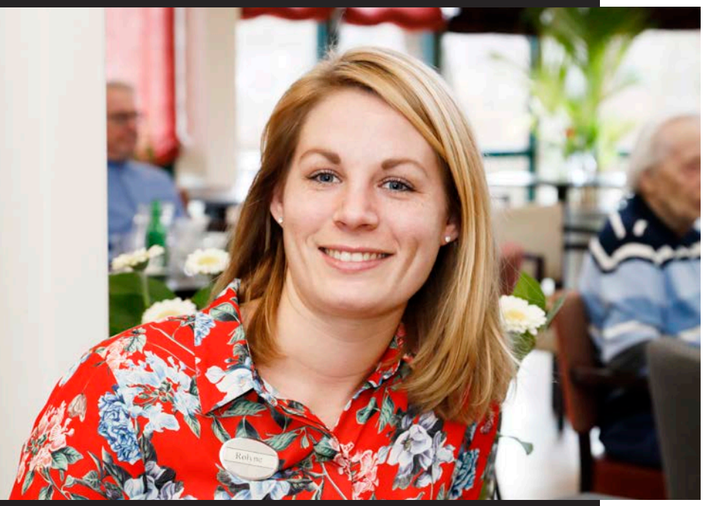
Lees verder >>



**Wilma Polhoud (47), teamleider welzijn en vrijwilligers**

- Is getrouwd, heeft een zoon van 20 en een dochter van 15.
- Houdt van zwemmen, gaat graag uit eten en naar het theater.
- Volgde een opleiding tot ziekenverzorgster, en innovatief vrijwilligersmanagement.
- Was twintig jaar ziekenverzorgster in Lisidunahof in Leusden en tweeënhalf jaar aandachtfunctionaris vrijwilligers bij de stichting RAZ.
- Sinds 1 januari 2011 werkzaam bij de Koperhorst, voor 28 uur per week.

*“Ik heb de leukste baan van de Koperhorst. Het leukste is de afwisseling en het contact met verschillende soorten mensen. Zowel binnen als buiten de organisatie. Doordat we klein zijn, zijn de lijnen kort en is er veel diversiteit. Wat ik soms minder leuk vind, is dat ik met zoveel tegelijk bezig ben dat ik mijn werk minder goed aflever dan ik zou willen. Er is in de Koperhorst veel aandacht voor scholing en ontwikkeling. Ik wil me verder ontwikkelen op het gebied van pr en communicatie.”*



**Rolyne van Dreumel (26), teamleider restaurant & facilitair**

- Heeft een vriend.
- Mag graag dansen, dagjes uit gaan en naar muziek luisteren.
- Deed hbo Facility Management.
- Kwam in 2012 als stagiair facilitaire dienst bij De Koperhorst, daarna gebleven als weekendhulp in het restaurant. Na afstuderen aangenomen als medewerker activiteiten en welzijn; in 2016 intern geswitcht.
- Sinds 2016 teamleider restaurant bij de Koperhorst, voor 36 uur per week.

*"Ik heb ontzettend veel plezier in mijn werk en dat komt met name door de cliënten. Ik werk graag met mensen en haal daar echt voldoening uit. Ik heb gewoon een klik met ouderen. De cliënt maakt de gezelligheid en zorgt ervoor dat geen werkdag hetzelfde is. Ik ben dan wel teamleider restaurant, maar doe veel meer. Ik ben werkbegeleider van stagiaires, kwaliteitscoach en daarnaast sinds kort Contactpersoon InfectiePreventie (CIP). Als CIP'er focus ik mij nu ook op de hygiëne en schoonmaak door het hele huis. Ook zijn we als facilitaire diensten gestart met een GVP-opleiding (gespecialiseerd verzorgende psychogeriatrie), die draait om het omgaan met ouderen met dementie. Het minder leuke aan mijn werk, en dat is een bekend 'probleem', is het tijdgebrek. Ik zou graag zo veel meer tijd aan iedere cliënt willen besteden, maar de drukte van de dag maakt dat ik hier voor mijn gevoel soms niet aan kan voldoen."*



## "STANDAARD OM KWART VOOR ACHT OPENEN WE MET HET FACILITAIRE TEAM DE DAG"

twee of drie mensen kunnen vervoeren. Het is een project vanuit de wijk, met subsidie van de gemeente en gerund door vrijwilligers. De Koperhorst ondersteunt dit project. Voor 2 euro kunnen mensen gehaald en gebracht worden. En de vrijwilligers helpen met je jas aantrekken als dat nodig is. Er komt een tweede kar, want het is een succes."

**Eigen keuken**

In het restaurant kunnen bewoners en gasten genieten van een verse maaltijd, bereid in de onlangs geopende keuken bij het restaurant, vertelt Sakkers. "De oude keuken was aan vernieuwing toe. We hebben wel naar andere mogelijkheden voor de maaltijden gekeken, maar de nadrukkelijke wens was om zelf te blijven koken indien mogelijk. Op allerlei manieren proberen we de opbrengst van de keuken te verhogen, bijvoorbeeld door meer eetmomenten te creëren. De verse maaltijden spelen voor ouderen mee om te kiezen voor de Koperhorst." En dus staat hier 's nachts bouillon te pruttelen voor de soep van de volgende dag.

**Bloemen**

Maar alleen met goede maaltijden ben je er niet, is de overtuiging van het Koperhorst-team. Een aantal jaren geleden werd gastvrijheid nadrukkelijk op de kaart gezet. Trainingsbureau Voilà werd ingeschakeld en leerde de medewerkers hoe ze een kopje koffie en een bord netjes op tafel zetten, maar ook hoe ze elkaar feedback kunnen geven.

Polhoud: "We hadden een projectgroep Gastvrijheid en het hele huis was hierbij betrokken, dus ook de zorg. Regelmatig was er overleg over het thema en er kwamen mystery guests over de vloer. We deden mee aan Gastvrijheidszorg met Sterren en leerden daar ook weer van. Bijvoorbeeld de verse bloemen op tafel zijn daar een overblijfsel van, evenals het aanstellen van een (vrijwillige) gastvrouw door de dag heen, zodat mensen altijd hun verhaal bij iemand kwijt kunnen."

**Hoge scores**

In 2017 scoorde De Koperhorst bij de laatste editie van Gastvrijheidszorg met Sterren het maximale aantal van 5 sterren, een tweede plaats in de top 10 Verpleging & verzorging. En op Zorgkaart Nederland is het gemiddelde cijfer een 8,3.

Toch is dat geen reden om achterover te leunen, benadrukt Polhoud. "Wij kunnen heel gastvrij zijn, maar er kan altijd een keer een medewerker bot uit de hoek komen. We moeten aandacht blijven besteden aan de bejegening, dat is de basis van alles. En als er een mindere recensie op Zorgkaart is, doen we daar iets mee."

Van Dreumel: "Je moet gastvrijheid continu warm blijven houden. We krijgen nog steeds trainingen van Voilà en ze komen meekijken."

**Veel contactmomenten**

Aan de basis van een gastvrije instelling staat een goede samenwerking, waarbij iedereen weet wat er speelt, vinden ze bij De Koperhorst. "Om kwart voor acht openen we met het facilitaire team samen de dag en bespreken we de actuele situatie", vertelt Sakkers. "Of er zieken zijn, wat er moet gebeuren."

Daarnaast zijn er vele andere contactmomenten, vult Polhoud aan. "Iedereen is erg benaderbaar; ook de bestuurder heeft altijd de deur open staan. Het ene moment heeft ze een bespreking over de begroting, het volgende moment is ze bij een bewoner van wie het vogelhuisje niet goed hangt."

**Elkaar aanvullen**

Van Dreumel bevestigt dat het facilitaire team erg nauw samenwerkt. "En Robert 'helikoptert' daarboven om te zorgen dat die samenwerking in stand blijft. Robert is een geweldige manager. Hij heeft verstand van zaken en hart voor de zaak en de cliënten. Die combinatie maakt hem onmisbaar. Ik krijg ontzettend veel vrijheid in mijn werk, maar desondanks doen we altijd alles in overleg: hoe meer inzichten, hoe beter het resultaat."

Ook over de samenwerking met Wilma Polhoud is Van Dreumel te spreken. "Wilma en ik zijn totaal verschillende persoonlijkheden en op de een of andere manier werkt dat fantastisch. We vullen elkaar goed aan en houden elkaar overeind op de hectische momenten. Haar extreme enthousiasme en aanpassingsvermogen en mijn perfectionisme en rust zorgen ervoor dat we alles zo geregeld hebben dat de cliënt optimaal kan genieten."

## "OP PIEKMOMENTEN DRAAI IK MEE OP DE WERKVLOER EN SERVEER IK OOK MAALTIJDEN UIT"

**Robert Sakkers (56), facilitair manager**

- Is gehuwd en heeft drie dochters.
- Houdt van koken, voetbal, hardlopen, fitness en fietsen.
- Volgde allerlei koksopleidingen en hbo facilitair.
- Werkte als operator op een computerafdeling, in diverse restaurants als kok en later chef-kok, was facilitair manager in een verzorgingshuis in Soest.
- Is sinds april 2011 facilitair manager bij De Koperhorst.

*"Leuk aan mijn werk is de afwisseling: er is geen dag hetzelfde. Minder leuk is het papierwerk. Mijn ambitie is om een nog grotere klanttevredenheid te bewerkstelligen en dat we de Koperhorst binnen Amersfoort een nóg betere naam geven. We moeten de kwaliteit die we nu hebben minstens behouden, zo niet verbeteren."*




Lees verder >>





**Zaken uitdiepen**

Polhoud noemt op haar beurt de samenwerking met Rolyne ‘prima en open’. “Rolyne heeft van de restaurantmedewerkers een team gemaakt dat ergens voor staat. Wij tweeën zouden soms wel meer de tijd kunnen nemen om zaken uit te diepen.”

Over Robert Sakkers zegt ze dat hij goed is in de contacten met leveranciers, bijvoorbeeld rondom de verbouwing. “Dankzij hem is er een mooie nieuwe keuken gekomen én krijgen we complimenten van de brandweer over de veiligheid.”

**Buiten facilitair**

Sakkers is blij met zijn beide collega’s, die hij positief en enthousiast noemt. “Een puntje binnen het gehele team is dat we elkaar soms nog meer mogen aanspreken op zaken die nog niet helemaal goed gaan. Ook zouden we nog vaker moeten overleggen met medewerkers buiten facilitair: hun betrekken bij onze gezamenlijke acties.”

Polhoud sluit zich hierbij aan. “Wij kunnen onze samenwerking en werkzaamheden meer delen met de rest van de organisatie.”

**Lage drempel**

Verder zijn er altijd weer nieuwe plannen om aan te werken. Sakkers: “We zijn bezig met het ontwikkelen van een kleine kaart: van een tosti zalm tot een saucijzenbroodje. En we gaan met bijzondere koffies beginnen waar mensen wat voor betalen. De basiskoffie blijft wel gratis, voor iedereen die binnenkomt.”

Polhoud: “Natuurlijk kost het wat als je de koffie gratis gaat weggeven, maar het levert ook heel veel goodwill op.” Sakkers: “Een zwarte koffie kost 25 cent, dus waar hebben we het over?”

Polhoud: “Wij willen er ook zijn voor de sociaal zwakkeren; de drempel moet zo laag mogelijk zijn.”

**Diverse woonvormen**

Woonzorgcentrum de Koperhorst biedt verschillende soorten wonen en zorg voor ouderen:

- Wonen met zorg
- Beschut wonen met thuiszorg (de vroegere aanleunwoningen; 110 appartementen).
- Herstelzorg, voor revalidatie.
- Dagbesteding voor mensen met dementie.
- Groepswonen voor ouderen met dementie. Bewust is gekozen om ook hier de maaltijden van de keuken te serveren. Sakkers: “Wij willen niet dat een huishoudelijk medewerker of een zorgmedewerker de maaltijd gaat bereiden. Ze hebben de opleiding niet en vaak ligt hun interesse er niet.” Polhoud: “Ze hebben wel een keuken per groep waar ze bijvoorbeeld een cake of een appeltaart bakken of een soepje maken.”





*Michel Overwijk is voorzitter van WijGastvrij en hoofd f&b in OLVG te Amsterdam*

COLUMN

## Nieuwe lente, nieuw geluid

Lentekriebels. Kent u dat gevoel? Ik kreeg ook dit jaar weer de neiging om alles grondig overhoop te halen en lekker schoon te maken. Avonden worden langer, je krijgt zin om buiten aan de gang te gaan, je barst van de energie. Dit zelfreinigend vermogen is van alle tijden en het is vast ergens goed voor.

Hetzelfde fenomeen doet zich voor bij een club als WijGastvrij. We zijn alweer een aantal jaren actief. Des te meer reden om al onze activiteiten eens tegen het licht te houden. Lijkt wel een beetje voorjaarsschoonmaak!

Onder het genot van een hapje en een drankje (wij zijn immers van eten en drinken) met een aantal inspirerende collega's uit de hospitalitywereld kritisch gekeken naar de inhoud. Waarbij het fijn is om te vernemen dat we op de goede weg zitten, maar dat we vooral focus moeten gaan aanbrengen in de koers van de vereniging. Gebruikmaken van de krachten en doen waar we goed in zijn en waar we de branche mee kunnen inspireren, motiveren en uiteindelijk verrijken.

Uit de sessie blijkt dat we het magazine Uitblinkers en de grotere landelijke evenementen als de Dag van de Gastvrijheid hoog op de wensenlijst moeten houden. Dit naast de leuke initiatieven die er momenteel lopen zoals de Pimp Theatershows, maar dan toegesneden op de zorg. Het verfijnen van de WijGastvrij-site en nog beter inzetten van social media. En laten we ook de Wijs Academie niet vergeten.

Een nieuw geluid geeft nieuwe energie. Brandstof voor de motor van WijGastvrij! Om ontwikkelingen door te zetten of van de grond te tillen, zodat we die 30.000 gastvrijheidsmedewerkers in de zorg een passend platform kunnen bieden.

Blijf ons volgen!

TV

## De Zorgwaakhond komt terug

Het tv-programma De Zorgwaakhond krijgt een vervolg. Jan Slagter van Omroep Max heeft laten weten dat er volgend jaar een tweede serie programma's wordt uitgezonden. Het programma brengt misstanden aan het licht in de zorg en probeert deze op te lossen. Slagter liet op www.ad.nl weten er soms moedeloos van te worden, zó veel is er mis en zó weinig medewerking krijgt hij van de betrokken managers. "Maar het heet niet voor niets De Zorgwaakhond. Een goede waakhond laat niet meer los." De tweede reeks wordt naar verwachting vanaf februari volgend jaar uitgezonden.

BOEK

## Het geheim van gastvrijheid




In het boek 'Het geheim van gastvrijheid' maak je een reis door inzichten, inspiratie en interviews met opvallend gastvrije mensen, zo staat geschreven op de achterflap. Het is geschreven door Laura de la Mar, trainer, coach en adviseur. Het boek telt 256 pagina's en belicht tal van aspecten en verstrekt tal van tips die met gastvrijheid te maken hebben.

**Duizend details**

'Dit boek staat vol open deuren', schrijft De la Mar. Om toe te voegen dat gastvrijheid heel normaal en niet zo ingewikkeld is. 'Dit boek maakt je vooral weer bewust van de duizend details die het verschil maken in de beleving van je gast. Misschien haalt het oude inzichten weer eens naar boven of laat het je op een andere manier naar alledaagse zaken kijken.' Voor informatie: kijk onder 'boek' op www.gastvrijheidinbedrijf.nl.

**"DE BEHOEFTE AAN ECHTE AANDACHT ZAL ALLEEN MAAR GROEIEN IN EEN VEREENZAMENDE DIGITALE WERELD"**

*Laura de la Mar in Het geheim van gastvrijheid.*



WETENSCHAP

## "Richtlijnen voeding zijn gevaarlijk"

Voedingsrichtlijnen in de zorg zijn achterhaald. Ze kunnen zelfs gevaarlijk zijn, zei Gerjan Navis op het jaarlijkse wetenschapssymposium van Medisch Centrum Leeuwarden.

Navis is hoogleraar voeding en geneeskunde. Ze liet weten dat de voedingsrichtlijnen toegesneden zijn op de 'algemene' bevolking, aldus De Leeuwarder Courant. "Welke voeding en beweging goed voor je zijn, kan echter per patiëntengroep verschillen."
Als voorbeeld noemde ze mensen met een getransplanteerde nier die fors aankwamen. Aangenomen werd dat ze na de transplantatie veel meer calorieën tot zich namen. "Uit meetonderzoek bleek echter dat de patiënten niet te veel aten, maar door de transplantatie waren verzwakt en te weinig bewogen."
Ze bleken anderhalf keer meer eiwit nodig te hebben dan de richtlijn voorschrift, aldus Navis. "We zaten er helemaal naast. Nu bevelen we veel meer eiwitten aan."

advertentie

CULINAIR KOMMERS:

# Vitaal met lekkere verrijkte hapjes





Bij ziekte, behandelingen, onbedoeld gewichtsverlies of operaties heeft ons lichaam tijdelijk extra eiwit (bouwstof) en energie (brandstof) nodig. En dan zit je als patiënt niet te wachten op de smakeloze bijvoeding die vaak wordt voorgeschoteld.

Culinair Kommers bedacht daarom producten die niet zoet maar hartig zijn. Smaakvol. Verrijkte mousses, repen en fingerfood.

**Hartige mousse**
De hartige mousse is er in tien verschillende smaken, onder andere rundvlees, ei, prei en doperwten.
Deze mousses bevatten 9 tot zelfs 14 gram eiwit per 100 gram en zijn 30 procent goedkoper dan de veelgebruikte zoete drink-bijvoedingen.
Goed houdbaar in spuitzakken in de vriezer.

**Bamihapje**
Kleine porties, meerdere eetmomenten. Min of meer een trend. Vanuit die gedachte is het fingerfood ontwikkeld. Niet met een enkele groentesmaak, maar een nasi- of bamihapje. Gemaakt in blokjes, zodat je de structuur en smaak van het gerecht herkent.

**Repen**
Denk ook aan onze eiwitverrijkte repen. Niet keihard met kunstmatige stoffen en veel toegevoegde suikers, maar zacht, puur en met natuurlijke voedingsstoffen. Bijvoorbeeld een chocolade/kokos reep of een lekkere vruchtenreep met dadels.
De producten zijn niet alleen bestemd voor ouderen maar voor iedereen die extra energie nodig heeft, bijvoorbeeld vanwege een operatie of om te presteren tijdens het sporten.

**Interesse in deze vernieuwende bijvoeding? Wij komen graag langs om het assortiment te laten proeven. Tel: (0164) 612176, www.culinairkommers.nl.**

culinair Kommers



Lerend netwerk in actie

# KNOKKEN VOOR GASTVRIJHEID

Lerende netwerken. Daar word je wijzer van. Vorig jaar gingen ze van start. Uitblinkers bezocht een bijeenkomst waar knelpunten en oplossingen de revue passeerden. “We zullen nog wel even gas moeten geven.”

**“IK BEN NIEUWSGIERIG NAAR VALKUILEN BIJ COLLEGA’S. ALS IK DIE TE HOREN KRIJG, HOEF IK ER ZELF NIET IN TE VALLEN.”**

Vorig jaar gingen de lerende netwerken van start. Een initiatief van de stichting Eten + Welzijn. Met als doel om het belang van eten en welzijn te vergroten in de zorg. Drie netwerken zijn in gang gezet:
1) Visie en Strategie rond Eten en Drinken in de zorg. Regievoerder Monique Willemse.
2) Gastvrij Gedrag en Teamontwikkeling. Regievoerder Stef Meyer. 3) Maatwerk in Maaltijden. Regievoerder Eric-Jan Wissink.

**Geen beleid**

Het gaat erom dat de deelnemers van elkaar leren en het belang van eten en drinken in de zorg groter laten worden. Een goed streven. Maar hoe gaat dat in zijn werk? Uitblinkers was aanwezig bij een sessie van het netwerk Gastvrij Gedrag en Teamontwikkeling.

Zeven van de tien deelnemers aan dit netwerk zijn aanwezig op deze 31ste januari in het Maasziekenhuis Pantein in Boxmeer.

**Ervaringen uitwisselen**

De deelnemers aan de lerende netwerken kunnen doorlopend ervaringen uitwisselen. Dat kan uiteraard tijdens de vijf bijeenkomsten, maar het kan ook via de gesloten community van Eten+Welzijn. Ze kunnen daarin online op de hoogte blijven van wat er speelt en op elkaar reageren.

Het is de derde bijeenkomst van deze groep. Veel onderwerpen komen aan bod. Een visiedocument gastvrijheid dat bij de raad van bestuur ligt en nog niet gedeeld mag worden. Een woonzorgcentrum waar nog geen beleid is op het gebied van gastvrijheid.

**Niet afgebakend**

Het gaat ook over een instelling waar ze wel een visie hebben. Maar die visie is niet afgebakend. Managers en medewerkers hebben de vrijheid om een en ander zelf in te vullen. Is dat goed?

Dat is de vraag. Medewerkers krijgen handvatten en zoeken het verder zelf uit. Niet altijd met succes. “Medewerkers kunnen niet altijd omgaan met deze vrijblijvendheid.” Dat moet dus anders.

Aan de andere kant kan het wel goed werken om mensen vertrouwen te geven. Laat het team zelf oplossingen bedenken. Geef ze de tijd om die oplossingen uit te voeren. “Laat ze lid worden van een platform, laat ze symposia bezoeken, zodat ze zich kunnen ontwikkelen.”

**Ambassadeurs aanwijzen**

Sommige dingen moeten anders. Dat eten en drinken in de zorg als een secundair proces wordt gezien en dus niet de aandacht krijgt die het verdient.

Wat kun je daaraan doen? Opboksen tegen de collega’s die zorg als hoofdtaak hebben. Bewustzijn creëren. Het belang van gastvrijheid, eten en drinken onderstrepen. Bijvoorbeeld door ambassadeurs gastvrijheid aan te wijzen die binnen de teams waarin ze werkzaam zijn aandacht besteden aan dat thema.

## OPBOKSEN TEGEN DE COLLEGA’S DIE ZORG ALS HOOFDTAAK HEBBEN

**Vijf bijeenkomsten**

De bijeenkomst van het lerende netwerk Gastvrij Gedrag en Teamontwikkeling in Boxmeer is de derde in een serie van vijf. Na de laatste bijeenkomst, die nog voor de zomer zijn beslag krijgt, vindt een afronding plaats. Het is de bedoeling dat de groep na de zomer verder gaat met een nieuwe serie bijeenkomsten. Zie de informatie onder de noemer ‘Lerende netwerken’ op www.etenwelzijn.nl

**Haal gastvrije mensen binnen**

Probeer mensen aan te nemen die behept zijn met het gastvrijheids-DNA. Je zou de vacatureteksten daarop moeten aanpassen. Dat klinkt erg makkelijk, maar het werkt echt, krijgen we te horen. “Als de vacaturetekst zorggerelateerd is, krijg je andere reacties van andere mensen dan wanneer het gastvrijheidsaspect in die tekst naar voren komt. Gastvrijheid moet de rode draad zijn. Niet alleen als het gaat om functies voor het restaurant en de voedingsdienst.”

De ambassadeurs in kwestie, die gastvrijheidstrainingen volgen, verzorgen interviews en noteren verbeterpunten. Daar moeten verbeterplannen van gemaakt worden. Een of meer managers zullen dat moeten sturen, zo wordt geconcludeerd.

**Management en werkvloer**

“We zullen gas moeten geven”, zegt een van de deelneemsters. Dat is nodig, want binnen dit lerende netwerk leven veel wensen. Het gaat allemaal niet zo slecht, maar het kan zoveel beter. Als je maar weet hoe.

Er moet bijvoorbeeld een betere verbinding komen tussen het management en de werkvloer. Ook hier de vraag: hoe breng je die tot stand? Niemand heeft ruimte of tijd, iedereen is druk, dus blijft het liggen. Dat mag dus niet. “We moeten er aandacht aan besteden, bewustwording creëren.”

Toch is de kans groot dat het hier een herhaling van zetten betreft, dat je tegen dezelfde barrières blijft aanlopen, goede bedoelingen ten spijt. Want er zijn reorganisaties en er zijn eilandjes. En als er niets gebeurt, blijven die er ook.

**Strijdbare groep**

Je zou verwachten dat de groep nu stilvalt, maar nee, de deelnemers blijven strijdbaar. De zeven deelnemers, die behalve door regievoerder Stef Meyer deze dag ook door Anton François van Eten + Welzijn worden begeleid, zijn niet klein te krijgen deze ochtend in Boxmeer. Ze gaan door met het aandragen van suggesties en laten nadrukkelijk weten behoefte te hebben aan praktijkervaringen.

Stapels boeken over gastvrijheid zijn er verschenen, stapels papier ook. Daar kan de groep niet zo veel mee, zo blijkt. “Ik ben nieuwsgierig naar valkuilen bij collega’s. Als ik die te horen krijg, hoef ik er zelf niet in te vallen.”

Pimp Theatershow belicht humor van gastheerschap

# “WIL DE HOND OOK EVEN DE WATERKAART INZIEN?”



Het vak van gastheer of gastvrouw is een vak van entertainen, humor, verhalen vertellen. En als die verhalen niet kloppen, so what? Als de mensen zich maar vermaken, als jij je maar vermaakt. Woorden van deze strekking sprak Milo Berlijn, tijdens de Pimp Theatershow op 11 maart in het Amphion Theater te Doetinchem.

Milo Berlijn trekt met zijn Pimp Theatershow van theater naar theater. In het Amphion in Doetinchem scoort de ‘entertrainer’ op 11 maart maar liefst 400 toehoorders, voornamelijk werkzaam in de horeca. Het is theater met gastvrijheid als rode draad.

Hoe je lol kunt maken als er dingen mis gaan. Tips en trucs die je van andere goeroes op het gebied van hospitality nooit zult horen, want veel tips zijn gewaagd, op het randje vaak, soms eroverheen. Dat maakt het spannend.

**400 feestneuzen**

De zaal laat zich boeien door een cabaretier die op z’n Youp van ’t Heks de lachers op zijn hand krijgt. Eén uur en drie kwartier lang, zonder pauze, met behulp van een statafel, een kruk, een stoel, 400 feestneuzen, een fles wijn en tig rollen Mentos, die hij aan het begin van de voorstelling met gulle hand de zaal in werpt. Meer heeft Berlijn niet nodig.

Gasten kunnen vervelend en lastig zijn, zo blijkt. Het komt voor dat ze ongevraagd glazen van je dienblad pakken of vragen stellen over de koffie alvorens appelsap te bestellen, terwijl jij het hartstikke druk hebt. “Dat zijn de sociale types. Als het rustig is, prima. Als het druk is ga je ze haten.”

**Dominante types**

Maar de meeste gasten zijn leuk, voegt hij toe. Ook de dominante types, misschien wel juist de dominante types. “Zij regelen de hele tafel voor jou, zorgen ervoor dat iedereen zich netjes gedraagt. En dat ze ook allemaal hetzelfde bestellen.”

Berlijn pleit tussen de grappen door voor het inzetten van mensen met een beperking. Dat het dan wat langer duurt vinden gasten geen probleem. Je kunt zelf ook een toneelstukje opvoeren. “Ga als een gekkie rondlopen en zeg: ik ben een vliegtuig. Krijgen ze vanzelf begrip.”

**Grote mongool**

Zelf heeft Berlijn een verstandelijk gehandicapt petekind van 34. Hij vroeg haar eens: “Realiseer je je wel dat je verstandelijk gehandicapt bent?” Het antwoord luidde: “Nee, ik ben al 34 jaar een grote mongool.”

We kunnen wat leren van mensen met een verstandelijke beperking. Als je koffie morst in het schoteltje, moet je niet krampachtig proberen om dat te verhullen, nee, zeg gewoon: er is koffie overheen gegaan, ik haal even een nieuw schoteltje. En giet de gemorste koffie in het kopje.

“Zij leerde mij”, doelend op zijn petekind dat werkzaam is in de horeca, “dat dat veel beter werkt dan snel weglopen en de zaak verhullen. We moeten meer praten met onze gasten.”

**Geen begrip van de keuken**

Op begrip vanuit de keuken hoeft de gastheer doorgaans niet te rekenen, weet Berlijn uit eigen ervaring (“Ik heb veel in de horeca gewerkt, tot in sterrenzaken aan toe.”). Geeft tafel 4 een compliment voor het hoofdgerecht, denkt de ober: dat meld ik even. Als hij dat doet staren de koks hem schouderophalend aan. “Compliment van tafel 4? Laat ze de tering krijgen!”

**Wat leert Pimp ons?**

De Pimp Theatershow is entertainment met een boodschap over gastvrijheid. Wat steken bezoekers ervan op?

1) Zie de humor in van je vak en vooral van de mensen. Zo houd je het langer vol en bezorg je gasten of cliënten prettige uren.
2) Haal zo nu en dan een geintje uit.
3) Vertel mooie verhalen. Ze hoeven niet altijd te kloppen. Zeker niet als het om wijnen gaat. In andere gevallen is de waarheid wel van belang.
4) 95 procent van de mensen is leuk. Laat je humeur niet aantasten door die paar anderen.
5) Communiceer met je gasten en je cliënten. Als er dingen fout gaan: zeg het, draai er niet omheen.
6) Geef complimenten, want dat is leuk om te doen, maar leer ook complimenten te ontvangen.
7) Wees niet bang om gewaagde, schuine moppen te vertellen als blijkt dat mensen daarom kunnen lachen.

Lees verder >>

**“SOCIALE TYPES ZIJN PRIMA ALS HET RUSTIG IS. BIJ DRUKTE GA JE ZE HATEN.”**

“Ik terug naar tafel 4. U kunt de tering krijgen!”, vervolgt de showman hoofdschuddend om een half uur later op te merken: “Wij geven te weinig complimenten. Maar we kunnen ook geen complimenten ontvangen. We zijn als die koks. Zegt iemand tegen een vrouw: wat een leuk jurkje heb je aan, antwoordt ze; joh, die heb ik gekocht voor een tientje in de uitverkoop. Niet doen! Geniet ervan. Zeg dat je 120 euro voor dat jurkje hebt betaald.”

**Hond biedt kansen**

Gasten willen verrast worden. Als ze een hond bij zich hebben biedt dat extra kansen. “Wil het hondje ook water?”, vraag je dan om er nog een schepje bovenop te doen: “Wil de hond ook even de waterkaart inzien?”

Het echtpaar van wie de hond is, laat weten dat het beestje genoegen neemt met huiswater. De ober schenkt wat uit de fles in het bakje. Het echtpaar daarna: “Goh, wat leuk, zo’n oude kelner die nog zoveel plezier in zijn werk heeft.” De zaal lacht. “Vervolgens heb ik ze natuurlijk in elkaar geslagen.”

**Héél lekker**

De gastheer hoort verhalen te vertellen. Over wijn bijvoorbeeld. Maak er iets moois van, iets leuks. “Een Pinot Noir uit Nepal. Of dat nou wel of niet waar is, wat maakt het uit?”

Berlijn ontmoette op een receptie een meisje dat rond ging met hapjes, lief en verlegen. “Ik vroeg: wat is dit? Ze zei: dat is lekker. Ik wees een ander hapje aan en vroeg: wat is dit? Ze zei: dat is héél lekker. En dat was ook zo.”

**Korting leden**

Leden van WijGastvrij kregen €15 korting op de toegangsprijs van €25 voor de Pimp Theatershow. Deze actie loopt overigens door. Aankondigingen zullen volgen. In oktober start Berlijn een nieuwe serie shows. Zie bericht ‘Pimp Theatershow’ op pagina 9.

COLUMN



*Geert Hilferink schrijft als redacteur voor verschillende uitgaven, waaronder Uitblinkers. In deze column beschrijft hij zijn eigen ervaringen als patiënt met gastvrijheid in de zorg.*

## Je krijgt wat je geeft

In mijn column in Uitblinkers #8 schreef ik eerder over het belang van humor in de zorg. Ik ben en blijf van mening dat de kracht van humor door veel mensen zwaar wordt onderschat. Een goede mop, een geintje met een collega of een grappig verhaal over iets wat een van je kinderen nu weer heeft uitgespookt; het tovert een lach op het gezicht van een bewoner of patiënt.

Die lach betekent dat je echt contact weet te maken met die ander. Je raakt hem of haar en dat tekent de rol die je vanuit je professie hebt. Je bent onderdeel van het dagelijks leven van bewoners en patiënten en je kunt hun dagen in positieve zin, maar ook in negatieve zin beïnvloeden.

Ik word in die stelling gesterkt door Milo Berlijn, die met zijn Pimp Theatershow door het land trekt (zie pagina 44-46 in deze uitgave). Hij predikt humor in en van het gastheerschap. Daarbij maakt het in mijn ogen niet uit of dat gastheerschap zich op de horeca of de zorg richt.
Humor werkt, stimuleert, geneest en zorgt voor een positieve sfeer op een kamer en in een restaurant. Bovendien maakt het je eigen werk ook een stukje leuker!

Als ik voorafgaand aan een controle in het ziekenhuisrestaurant een kop koffie bestel, doe ik dat liever bij een vrolijke en enthousiaste gastvrouw dan bij haar collega die me merkbaar gehaast vraagt wat ik wil hebben.
Helemaal als de enthousiasteling me daarbij dan ook nog verleidt tot een versgebakken appelpunt. ‘Ja hoor, met slagroom!’ Ik word een leukere klant als ik positief word benaderd. Je krijgt wat je geeft!

**“COMPLIMENT VAN TAFEL 4? LAAT ZE DE TERING KRIJGEN!”**

Professionele vaatwas-, reinigings- en desinfectietechniek

MEIKO
The clean solution



MEIKO doet de afwas bij: **Paul Lechner,** manager, **Tropenklinik**, Tübingen/Duitsland

„Hygiëne, veiligheid en kwaliteit zijn van het grootste belang voor onze instelling.”




www.meiko.nl

# **NIEUW!** FANO EIWITRIJKE TUSSENDOORTJES



**Minimaal 8,6g eiwit per portie**




Fano introduceert Eiwitrijke Tussendoortjes.
Drie heerlijke hartige Eiwitrijke Salades. Dé lekkerste manier om in de extra eiwitbehoefte te voorzien.




Kijk voor meer inspiratie op www.fano.nl