UIT BLINK ERS

VAKBLAD OVER
ETEN, DRINKEN EN
GASTVRIJHEID
IN DE ZORG

NR. 11 – SEPT 2019

UITBLINKERS IS
EEN UITGAVE VAN

wij
gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID



Gastvrij zijn beschermt tegen stress



Groot bord bevordert eetlust

NIEUW! FANO EIWITRIJKE TUSSENDOORTJES



Minimaal 8,6g eiwit per portie

EIWITRIJK!

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

FANO

UITERSTEN

Uitblinkers 11 is er een van uitersten. Aan de ene kant belichten we hoopvolle concepten in ziekenhuizen en de ouderenzorg, aan de andere kant signaleren we ellende bij twee Amsterdamse organisaties die hun zaken niet op orde hebben of hadden.

En dan is daar ook nog die altijd aanwezige werkdruk. Laura de la Mar lanceert een idee dat ervoor kan zorgen dat die werkdruk voor jou minder problematisch is. Niet een makkelijke oplossing, wel eentje die de moeite van het proberen waard is. Zie het interview vanaf pagina 4.

Tijdens de bijeenkomst De Kwetsbare Mens van WijGastvrij verrasten roomservicemedewerkers van OLVG de aanwezigen met een stukje toneel. Daarmee lieten ze zien hoe je een 81-jarige dementerende mevrouw, die geen trek heeft, toch aan het eten kunt krijgen. Een combinatie van oprechte interesse en doortastendheid maakt het verschil.

En dan is er koffie. Managers zouden zich wat beter en breder in de koffiemarkt moeten verdiepen. Dat zou in de zorg wel eens kunnen leiden tot betere koffie en stevige besparingen. Zie het interview met Arjan Douma van De Koffieconsultant vanaf pagina 34. Misschien kun je er iets mee.

Jaap de Graaf,
Redactie Uitblinkers

wij gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID



SLUIT JE AAN!

WWW.WIJGASTVRIJ.NL/LEDEN

INHOUD

4 Interview met Laura de la Mar

9 Vooruitblik WijGastvrij

10 Ziekenhuizen starten met nieuwe concepten

11 Column Monique Willemse

13 Twietjes

14 Isala Kinderraad

17 Column Michel Overwijk

18 Bedrijfsleden

19 Agenda en colofon

20 Lunchtrucjes verbeteren inname

25 Column Lisette Bossert

26 Horeca maakt zorg leuk

30 De kwetsbare mens

34 Koffiemarkt ondoorzichtig

37 Muziek doet ouderen opleven

38 Column Geert Hilferink



Gastvrijheid in Bedrijf
Laura de la Mar richtte zes jaar geleden Gastvrijheid in Bedrijf op, een organisatie die zich bezighoudt met verschillende aspecten die te maken hebben met gastvrijheid. Zie www.gastvrijheidinbedrijf.nl.

Laura de la Mar over de geheimen van gastvrijheid

"GASTVRIJ ZIJN BESCHERMT TEGEN STRESS"

Wie de tijd neemt om gastvrij te zijn, heeft meer plezier in het werk en maakt gelukshormonen aan. Werkdruk is dan minder snel een probleem, zegt Laura de la Mar van Gastvrijheid in Bedrijf. Een interview over de geheimen van gastvrijheid.

Op het gebied van gastvrijheid raak je nooit uitgeleerd. Nieuwe wetenschappelijke inzichten leiden tot een aangepaste kijk op de materie. Althans, dat geldt voor Laura de la Mar, trainer, coach, adviseur, eigenaar van Gastvrijheid in Bedrijf en schrijver van het boek Het Geheim van Gastvrijheid (258 bladzijden).

Welke nieuwe theorieën hebben jou zoal aan het denken gezet?
"De laatste jaren gingen veel theorieën over de wow-factor, over verrassen, cadeaus uitdelen en zo. Maar nieuwe inzichten wijzen uit dat dat niet per se hoeft om gastvrijheidsbeleving te creëren. Gastvrijheid zit vooral in persoonlijke aandacht en niet in dingen. Slechts elf procent zit in tastbare zaken, blijkt uit onderzoek. Echte aandacht is de basis van gastvrijheid. De focus ligt wat mij betreft te veel op de dingen."

In de zorg ook?
"Daar juíst. Alle branches zijn bezig met gastvrijheid. De zorg is een voorloper. Je ziet het nu overal, bijvoorbeeld dat receptionistes tegenwoordig voor een balie in plaats van erachter staan. Zo verkleinen ze de afstand met de gast. Dat is goed, maar dat maakt je niet per definitie gastvrij. Gastvrijheid zit in duizend details. Het gaat om de interactie tussen medewerkers en patiënten, cliënten of gasten."

Hoe bevorder je die interactie?
"Door oog te hebben voor zaken die medewerkers belemmeren in gastvrijheid. Probeer die weg te nemen. In de zorg is het vaak geen issue dat mensen niet gastvrij willen zijn, dat zit juist in ze. Maar ze moeten ook de gelegenheid krijgen om dat in de praktijk te brengen. Leidinggevenden moeten hier meer aandacht voor hebben."

Tegen wat voor belemmeringen lopen ze aan?
"Dat kunnen er veel zijn. De hoge werkdruk, of dat medewerkers veel tijd kwijt zijn met onhandige, administratieve handelingen bijvoorbeeld. Of strubbelingen met collega's die niet worden uitgepraat. Daar kom ik achter als ik met teams in gesprek ga."

En dan de werkdruk. Wat kun je daaraan doen?
"Het is me opgevallen dat sommigen veel last hebben van een hoge werkdruk, terwijl diezelfde werkdruk bij anderen minder problemen veroorzaakt, die blijven gastvrij als de werkdruk oploopt. Dat heeft een oorzaak. Als je gastvrij en sociaal bent, maakt je lichaam gelukshormonen aan. Een natuurlijke bescherming tegen stress. Als je de tijd neemt en je niet laat opjutten heb je meer plezier in je werk en ben je minder gestrest. Dit vraagt om een andere mindset. Gastvrij zijn beschermt tegen stress."

Zijn veel klachten over werkdruk onterecht?
"Veel klachten zijn wel degelijk terecht. Je hoort verhalen over onderbezetting, ziekte, personeelstekort, verloop onder medewerkers. Lastig allemaal. Maar je kunt mensen sterker maken. We geven daar ook trainingen in zoals 'Gastvrij zijn onder werkdruk' en 'Gastvrij zijn voor "lastige" gasten'."

Wijken jullie trainingen af van andere?
"Ja, we werken vanuit positieve psychologie en het doe-het-zelfprincipe. Niet: ik ga je leren hoe het moet, nee we gaan je bewust maken en helpen om met je team gastvrijheid te versterken. Waar sta je voor? Wat gaat helpen om morgen meer bewust gastvrij te zijn? We zijn daarbij ook een soort Gamma onder de gastvrijheidsbedrijven. We reiken tools aan waarmee mensen zelf aan de slag kunnen."

Veel te ontdekken
Laura de la Mar verwacht dat voortschrijdend wetenschappelijk onderzoek nieuwe ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid in gang zal gaan zetten. Ten aanzien van nudging bijvoorbeeld. Denk daarbij aan het verleiden van mensen tot wenselijk gedrag.

Beleving creëren met teksten is ook zo'n onontgonnen terrein, meldt ze. In haar boek 'Het Geheim van Gastvrijheid' haalt ze een voorbeeld aan van een gereserveerde tafel in een restaurant. Je kunt op een bordje schrijven 'Vanaf 20.00 uur gereserveerd', maar je kunt ook melden dat de tafel tot 20.00 uur vrij is. "Dat is gastvrijer én goed voor de omzet."



Lees verder ››



Hoe ga je daarbij te werk?
“In eerste instantie vragen we wat een organisatie wil bereiken, of de visie op gastvrijheid duidelijk is. Vervolgens vragen we wat ze zelf kunnen, bijvoorbeeld door trainingen te gaan geven en welke tools ze gaan inzetten om gastvrijheid te borgen. Het effect van onze inspanningen is dan veel groter. Het blijft ook langer hangen omdat men er blijvend mee aan de slag gaat. Als je het beperkt tot een paar trainingen, zie je kortstondige verbeteringen die op de wat langere termijn verdwijnen.”

Waaraan schort het nu vooral nog in de zorg?
“Je ziet op veel plaatsen dat gastvrijheid is opgenomen in de missie en visie van de directie, maar dat er in de praktijk nog steeds heel erg wordt gestuurd op pijlers als veiligheid en efficiency. Dat betekent dat je er nog niet bent. Gastvrijheid moet net zo belangrijk worden als die pijlers. Pas dan zullen er mooie dingen gebeuren.”

Hoe lang duurt het voordat je zover bent?
“Weinig organisaties beginnen vanaf nul. Het blijkt gemiddeld vier jaar te duren voordat je bent waar je wezen moet. Als medewerkers elkaar gaan aanspreken op gastvrijheid, dan ben je aanbeland in de laatste fase van gastvrijheidsontwikkeling. Dan mag je in de handen klappen.”

Is het zinvol om te meten hoe gastvrijheid wordt ervaren?
“Het is noodzakelijk om inzicht te hebben in de beleving van de cliënt of de gast, anders ga je uit van je eigen bevindingen en ga je het zelf invullen. Die bevindingen van jou hoeven niet overeen te komen met die van de ander. Als je weet wat mensen gastvrij of ongastvrij vinden, kun je daarop inspelen.”

Hoe kom je erachter wat mensen vinden?
“Dat kan op veel manieren. Klantenpanels, gesprekken houden, doorvragen of een simpele enquête. Een ziekenhuis zou de tevredenheid kunnen meten na het ontslag van de patiënt. In de ouderenzorg kun je dat in het zorgleefplangesprek doen. Als je de feedback in je team bespreekt en omzet in aandachtspunten, ben je goed bezig.”

En dan hebben jullie ook nog een gastvrijheidsscan. Hoe werkt die?
“Klantbelevingsonderzoek richt zich alleen maar op de uitvoering. Dat zegt nog niets over de oorzaken van ongastvrijheid. Met onze gastvrijheidsscan meten we de gastvrijheidscultuur en -beleving binnen een team of organisatie. Aan de medewerker vragen wij: wat ervaar jij? Hoe gastvrij vind je jezelf, je team, je leidinggevende? We vragen ook wat de belemmeringen zijn, de drijfveren, de aanspreekcultuur en de gewenste randvoorwaarden.”

“HET DUURT GEMIDDELD VIER JAAR VOORDAT JE BENT WAAR JE WEZEN WIL”

Krijg je dan geen sociaal wenselijke antwoorden in plaats van de waarheid?
“Nee, de uitkomsten zijn anoniem, medewerkers hoeven zich niet belemmerd te voelen. Na het maken van zo’n scan kunnen we in de meeste gevallen de vinger op de zere plekken leggen. Vaak zijn organisaties bezig met de gevolgen van onvolkomenheden, terwijl wij de nadruk leggen op de oorzaken en het wegnemen daarvan.”

Wat voor oorzaken leggen jullie zoal bloot?
“Als een medewerker niet lekker in zijn vel zit, ervaart het hele team dat. Het kan leiden tot minder motivatie en meer irritatie. Belangrijk dus om de oorzaak op te sporen en weg te nemen. Het kan ook zijn dat bepaalde mensen niet op de juiste plaats zitten. Of dat mensen het niet durven om elkaar aan te spreken als er dingen mis gaan.”



“JE KUNT JE BETER TOELEGGEN OP DE DINGEN DIE GOED GAAN. DAT ZORGT VOOR EEN BOOST.”

Mensen zijn bang dat collega’s niet tegen kritiek kunnen. Terecht?
“Niet altijd terecht, wel begrijpelijk. Komt voort uit het zorgzame, het goed voor elkaar willen zorgen. In de zorg heeft iedereen dat in zich. Toch moet je daar een keer doorheen. Als je elkaar niet aanspreekt bereik je nooit het topniveau. Elkaar niet aanspreken op fouten is uiteindelijk ook niet goed voor de sfeer. Medewerkers uiten dan hun onvrede over een collega tegen andere collega’s zonder dat er stappen worden gezet.”

Hoe kun je op een aanvaardbare en geloofwaardige manier je grenzen aangeven?
“Kies voor een professionele aanpak. Als je aangeeft dat iets niet mogelijk is, kun je daaraan toevoegen wat wel mogelijk is. Vermijd het gebruik van de woorden ‘nee’ en ‘moeten’ omdat die als een rode lap op een stier werken. Door andere woorden te kiezen kun je het gedrag van de ander positief beïnvloeden.”

Het voorkomen van klachten heeft wat jou betreft niet de hoogste prioriteit. Waarom niet?
“Je kunt je beter toeleggen op de dingen die goed gaan. Waar krijg je complimenten voor? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we meer complimenten krijgen?”

Jullie verzorgen gastvrijheidstrajecten bij organisaties en bedrijven. Maar niet iedere aanvraag wordt gehonoreerd.
“Als een manager aangeeft dat het gebrek aan gastvrijheid in zijn organisatie te wijten is aan de medewerkers, weet ik dat er een managementprobleem is. Ik vraag dan door. Durft de manager zelf in de spiegel te kijken? Gaat hij of zij ook met zichzelf aan de slag? Als ik dan een onderbuikgevoel krijg dat de manager dat niet gaat doen, zie ik af van de opdracht.”

Creëer je eigen fanclub, schrijf je in je boek. Hoe doe je dat in de zorg?
“Als je gastvrij bent, kan je mensen voor je winnen. Het levert je complimenten, waardering, mooie momenten en ambassadeurs op. En dan krijg je veel voor elkaar; je bouwt credits op, de gunfactor komt je toe. Als je dan een keer wat minder presteert, wordt dat sneller geaccepteerd.”

Is gastvrijheid een kwestie van psychologie?
“Wat mij betreft wel. Ik heb een grote passie voor psychologie. Ik vind het interessant om te observeren en te leren van gastvrije mensen. Hoe gedragen mensen zich? Hoe reageren ze op situaties?”

Je hebt ook selfservicesystemen geobserveerd, die persoonlijk contact tot een minimum beperken. Wat vind je daarvan?
“Ik heb observaties gedaan in een ziekenhuis en kwam tot de ontdekking dat veel mensen het niet prettig vonden en anderen wel. Duidelijkheid, autonomie en zelfregie worden door een bepaalde categorie op prijs gesteld. Smaken verschillen, ook als het gaat om gastvrijheid.”

“GASTVRIJHEID IS EEN KUNST, GEEN KUNSTJE”



Distrivers, Kaja Interieurs & Van Gestel Grootkeukentechniek

Het verhaal van Distrivers draait om de klanten van onze klanten. Samen met hen [zorgorganisaties en zorgprofessionals] zorgen wij ervoor dat mensen met een zorgbehoefte, door leeftijd of ziekte, elke dag lekker, gezond en verantwoord eten en drinken krijgen. Eten dat zij zelf kiezen in een sfeer die bij hen past. Als onderdeel van HANOS werken wij nauw samen met onze belevingspartners Kaja Interieurs en Van Gestel Grootkeukentechniek.

Interieurwensen tot leven laten komen, dat is de passie van onze partner **Kaja Interieurs**. Zij geven interieurs een eigen karakter en sfeervolle uitstraling. Kaja biedt daarbij een breed assortiment aan zowel indoor- als outdoor meubilair. Een unieke tafel als eyecatcher of juist basic stoelen, Kaja zorgt voor het ontwerp, realisatie, begeleiding of verzorging van een compleet interieurproject.

De roots van Kaja liggen binnen de horecabranche. Daar zijn ze in 1963 mee ontstaan, opgegroeid en daarin voelen ze zich thuis. Maar met zoveel kennis, ervaring en passie op zak heeft Kaja Interieurs alle ingrediënten in huis om hospitality concepten ook tot leven te laten komen in andere markten of disciplines. Kaja is tegenwoordig een inspiratiebron voor bedrijven in de zorg & onderwijs, sport & recreatie of retail.

Van Gestel Grootkeukentechniek geeft de professionele keukens in de zorg graag een eigen gezicht en functionaliteit. De ervaren en deskundige adviseurs begrijpen dat je voor een keukeninrichting in de zorg specifieke wensen en eisen hebt. Of het nu gaat om een afdelingskeuken, een restaurantkeuken of een kleinschalig wonen keuken, bij Van Gestel ben je aan het juiste adres. De culinair adviseur van Van Gestel licht de apparatuur graag toe aan uw medewerkers met behulp van een uitgebreide demo. Zo kunnen alle medewerkers gemakkelijk werken met de nieuwste technieken.

Beleef het zelf
Samen met onze belevingspartners en klanten ontwikkelen wij een passende totaaloplossing op het gebied van maaltijdbeleving- en bereidingen. Dus ben je opzoek naar inspiratie voor kleinschalig wonen, een gezond personeelsrestaurant, een sfeervol en karakteristiek interieur of inspiratie op het gebied van maaltijden en maaltijdbereidingen? Bezoek dan een van onze inspiratiecentra of neem contact op met Distrivers.







distrivers

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

Studio Senses is een initatief van HANOS

Onze partners KAJA INTERIEURS van gestel GROOTKEUKENTECHNIEK

26 SEPT

MANAGEMENTBIJEENKOMST

Duurzaamheid en circulariteit in de zorg



In samenwerking met King Nederland houdt WijGastvrij op 26 september de managementbijeenkomst 'Duurzaamheid en circulariteit, wat betekent dit voor de Zorg!' Deze vindt plaats in het nieuwe gebouw van King Nederland in Tiel. Daarop aansluitend vindt de jaarvergadering van WijGastvrij plaats.

Programma
Verschillende inleiders geven deze middag een uiteenzetting over het thema duurzaamheid en circulariteit. Daarnaast brengen zij in beeld welke relaties er liggen met de zorg. De ontvangst met lunch is vanaf 11.30 uur. Het programma start vanaf 12.30 uur. Einde programma is om 16.30 uur, met aansluitend de jaarvergadering, waarin de Jaarafsluiting 2019 zal worden toegelicht.

Marcea van Doorn
Om 12.30 uur zal Rogier Sneep de aanwezigen welkom heten. Hij geeft het woord vervolgens aan Marcea van Doorn, category manager Europa en Nederland bij Bunzl/King. Zij neemt de aanwezigen mee in de laatste trends en ontwikkelingen in de wereld van de disposables. Ze belicht de effecten daarvan op duurzaamheid en circulariteit.

Adriaan van Engelen
Adriaan van Engelen vertegenwoordigt het Milieu Platform Zorgsector. Hij gaat in op de vraag in welke mate de zorg geconfronteerd wordt met ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en circulariteit. Wat gaat er gebeuren? En wat kunnen we verwachten van 'Green Deal' en duurzame zorg? Denk ook aan projecten voor circulair, maatschappelijk verantwoord inkopen en niet te vergeten de Milieu Thermometer.

Frans van den Berge
Frans van den Berge is CEO van Product for Product, dat circulaire producten en concepten aanbiedt. Hij neemt de toehoorders mee in de wereld van het circulair maken van producten. Daarnaast zal hij ingaan op een aantal internationale ontwikkelingen die mogelijk nog dit jaar binnen Nederland hun intrede zullen doen.

Jaarvergadering
Vanaf 16.30 uur houdt WijGastvrij haar jaarvergadering. De Jaarafsluiting 2019 zal worden toegelicht. Aanmelden? Dat kan via de agenda op www.wijgastvrij.nl.

wijs
ACADEMIE VOOR UITBLINKERS

Het vak op peil brengen en houden. Leden helpen zich te ontwikkelen. Dat is een belangrijk doel van WijGastvrij. Daarvoor is de Wijs Academie opgezet. Hieronder staat 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 training 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 werkende koks. (Huis van de Smaak)

Voor informatie over de trainingen van Wijs, aanmelden en kortingen voor leden van WijGastvrij, zie www.wijgastvrij.nl/wijs-aanbod.



Dankzij goede voeding kan patiënt eerder naar huis

ZIEKENHUIZEN LANCEREN VOEDINGSCONCEPTEN

Zeker vier ziekenhuizen hebben de afgelopen maanden een nieuw voedingsconcept gelanceerd. De nadruk ligt in alle gevallen op gerechten en gerechtjes die zijn afgestemd op een sneller herstel van de patiënt.

Het ETZ (Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis) in Tilburg lanceerde in juni het zogenoemde maaltijdbelevingsconcept ‘Eten voor jou’. In het Tilburgse ziekenhuis zien ze voeding nu als onderdeel van de behandeling. Het eten is afgestemd op het ziektebeeld. De menukaart geeft aan hoeveel eiwitten de gerechten bevatten.

Er is ook onderzoek gedaan naar de relatie tussen medicijngebruik en voeding, zo laat het ETZ weten. Bepaalde voedingsstoffen ontkrachten de werking van medicijnen. Grapefruit is er een van. Selderij is van invloed op de vochthuishouding. Met deze factoren wordt rekening gehouden.

Negen eetmomenten

Het beleid van het ETZ is gericht op meer bewegen en op maximaal negen eetmomenten per dag. Negen eetmomenten! Daarmee is het ETZ koploper in de ziekenhuiswereld.

Naast ontbijt, lunch en diner – bereid in de eigen keuken van het ETZ – kunnen de patiënten tussendoortjes tegemoet zien. Zorgassistenten bieden deze aan.

Het voordeel van meerdere eetmomenten en kleinere porties is dat patiënten eerder geneigd zijn om iets te nemen. En dus beter gaan eten waardoor ondervoeding minder kans krijgt. Het grotere aantal eetmomenten leidt er bovendien toe dat het lichaam de eiwitten beter opneemt, aldus het ETZ.

Zorg op het Bord

Locatie AMC van Amsterdam UMC lanceerde in juni ‘Zorg op het Bord’. Ook dat concept moet bijdragen aan een sneller herstel van patiënten.

Uit onderzoek blijkt, zo meldt een woordvoerder op Medigo.nl, dat goede voeding de ligduur tot wel 1,5 dag kan verkorten. Albron en Distrivers zijn de drijvende krachten achter ‘Zorg op het bord’.

De patiënten krijgen op meerdere momenten op de dag eiwitrijke verstrekkingen aangeboden, zoals smoothies, yoghurt met toppings, belegde broodjes, wraps en fingerfoodhapjes. “Hiermee worden patiënten zoveel mogelijk verleid om voldoende te eten”, aldus Distrivers. “De gerechten zijn eiwitrijk, omdat eiwitten belangrijk zijn voor het herstel van de meeste patiënten.”

MAASS

Het Maasstad Ziekenhuis in Rotterdam lanceerde samen met Sodexo in maart het voedingsconcept MAASS. Dat staat voor zes eetmomenten per dag. De patiënt kan zelf een warme maaltijd uitkiezen en bepalen op welk moment deze geserveerd wordt. Eventueel aan een gedekte tafel. Daarmee stimuleert het ziekenhuis dat patiënten uit bed komen en bewegen.

Vijf keer per dag kunnen de patiënten kiezen uit kleine gerechtjes ofwel ‘Maasstadjes’. Deze zijn in veel gevallen verrijkt met eiwitten.

Proef!

Meander Medisch Centrum in Amersfoort introduceerde ‘Proef!’, dat bestaat uit twee varianten: A la carte en Proeverij. Het eerste concept appelleert aan ‘gewoon als thuis’, het tweede biedt een antwoord op ondervoeding, weinig trek en de zieke patiënt, zo meldt het ziekenhuis.

De menu’s zijn samengesteld in samenwerking met de afdeling diëtetiek. De maaltijden en de gerechtjes bevatten minder zout en suiker en meer gezonde vetten, energie en eiwitten. De eerste patiënten hebben de ’Proef!’ met genoegen op de som genomen.

Tips uit 2016

Dat ziekenhuizen nieuwe voedingsconcepten lanceren is een gevolg van veranderende inzichten op het gebied van voeding en herstel. Het werd de afgelopen jaren steeds duidelijker dat die twee met elkaar te maken hebben. De nieuwe concepten sluiten aan bij de verbeterpunten die de Stuurgroep Ondervoeding in 2016 lanceerde. Daaruit kwam naar voren dat flexibele eetmomenten, afhankelijk van de behoefte van de patiënt, een stap in de goede richting zouden zijn. Enkele andere aanbevelingen waren: onbeperkt aantal eetmomenten, gebruiksvriendelijke bestelmethode (app), korte tijd tussen bestellen en serveren, veel menu-opties, brood en beleg ter plekke kiezen en serveren, aangepaste voeding voor speciale doelgroepen en voldoende budget voor voeding.





COLUMN

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

In andere sferen

In foodbar Pura Vida op Terschelling vecht de zilveren generatie met de ‘surf dude’ om een tafeltje en om zoete aardappel, quinoa, zeekraal, edamame sojaboontjes, shiitake en gemberthee. Op Schiphol Plaza trekken passagiers 24/7 vegetarische, veganistische of glutenvrije gerechten uit de Health Food Wall automaat.

In Den Haag ontbijten schoolkinderen met ayran (Turkse karnemelk met zout en komkommer), pogaca-broodjes en Marokkaanse bastilla. Autochtonen zijn tegenwoordig dol op harira en Surinaamse soto-soep en halen eens per week iets pittigs bij de Indonesische toko. En ook nog ‘gewoon’ een visje bij de haven. Inspiratie is grenzeloos.

Op onze eigen ‘Wedding in the Woods’ serveerden we etagères met kraakverse snoepgroenten zoals bloemkoolroosjes, worteltjes en kersttomaatjes uit de moestuin van een nabijgelegen landgoed, met basilicumpesto, dille-yoghurtsaus en humussmeersels. De gasten smulden van vegabitterballen met rendang, garnalen, bospaddenstoelen en Thaise groene curry. We dronken vlierbloesemcocktails met verse bloemetjes en ouderwetse fruitbowl zoals m’n oma maakte. Het diner bestond uit salade van nectarine met muntdressing, pistachenoten en mozzarella, wortelsoep met citroengras, gember, kerrie en kokos en een dorade met antiboise en caponata.

De Nederlandse voedselcultuur is al lang niet meer alleen een blokje kaas met een vlaggetje erin. Voedsel verbindt mensen en culturen. Ook in zorginstellingen. Help uw gasten zintuigelijk te vertoeven in andere sferen met verrassende kleuren, geuren en smaken.

Verras generaties, bezoekers, omwonenden, mantelzorgers, personeelsleden, bewoners en patiënten en laat u inspireren door de foodbars of ieniemienie restaurantjes op vakantie, door uw buren, aan het strand of tijdens een huwelijk. Geniet ervan, en u hoeft in uw leven nooit meer een dag te werken.



www.hoflandgrootkeuken.nl | 0180 417 533

100 1919 2019 anuga

COLOGNE,
05. – 09.10.2019

AMAZING!

Meet old and new friends.
Priceless networking
since 1919.

Secure admission tickets at
www.anuga.com/tickets

RS Vision Expo BV.
Excl. Vertegenwoordiging
van Koelnmesse in Nederland
Panoven 13
3401 RA IJSSELSTEIN
Tel. + 31 (0) 30 - 3036450
tickets@koelnmesse.nl

koelnmesse

TWIETJES

Sociale media over de zorg

Tumultueuze bingo

"U verpest het voor anderen met uw valse bingo. U gaat naar uw kamer en u slaapt met uw kleren aan vannacht. *Tumultueuze bingo. Zoek op YouTube.com op 'Bejaardenhuis De Meervlucht'.*"

@devikagauri

"Ik ben eindelijk een level hoger gekomen in het single leven: ik heb een leuke man gevonden die kan koken - bedankt Beyoncé."

@MarthaHak

"Als ik iets niet begreep of dacht dat de behandeling van mijn moeder beter kon, ging ik naar degene die de leiding had. Door zaken bespreekbaar te maken komen er meestal gewoon oplossingen die je samen met de verpleging kan uitvoeren. Dus praat meer met elkaar."

Hans Berkien

"Gezonde voeding heeft invloed op het welzijn. Laat dit een omkeer in denken zijn, alleen, hebben we de koks nog om dit te doen? *Berkien verleende zijn bijdrage aan een discussie over voeding in ziekenhuizen.*"

Jan Ottens

"En een paar weken geleden kreeg ik te horen dat mijn contract is opgewaardeerd naar 36 uur! Ik was en ben nog steeds uitzinnig van vreugde. Vooral in deze tijd zijn er nog weinig keukens die zelfstandig kunnen draaien. Mijn motto is, er voor gaan, nooit opgeven!
Ottens is zelfstandig werkend kok in Verpleeghuis de Wijngaard in Bosch en Duin."

@Kikihermandad

"Elke man kan koken. Alleen 95 % is geprikt door een onzichtbaar insect, genaamd luiwammes."

Voedingsassistent De Wever'.

"We zijn een soort schakel tussen de bewoners en het verplegend personeel. *Een voedingsassistente van De Wever Tilburg vertelt over haar werk. Zoek op YouTube.com op 'Voedingsassistent De Wever'.*"



V.l.n.r. Jelmer (16), Isa(16) en Fleur (12) maken deel uit van de negenkoppige Isala Kinderraad.

Isala Kinderraad spreekt zich uit over ziekenhuis

"PATATDAGEN LIJKEN ME LEUK"

Of ze wensen hebben? Ja, een smoothiebar op de afdeling. Genieten van bijzondere activiteiten zoals poffertjes- en patatdagen. En vergaderen in een skybox van PEC. Zie hier enkele wensen van de Isala Kinderraad voor de Kinderafdeling van het Isala Vrouw-kindcentrum in Zwolle.

"DE VOLGENDE VERGADERING VAN DE KINDERRAAD HOUDEN WE IN EEN SKYBOX IN HET STADION VAN PEC"

Kinderraad komt vaker voor
Naast Isala zijn er enkele andere ziekenhuizen die over een kinderraad beschikken. Ook een aantal gemeenten, basisscholen en BSO's (buitenschoolse opvang) werkt ermee. Dankzij zo'n raad weten de instanties wat de wensen van de kinderen zijn. Voor de kinderen die in de raad zitten is het leerzaam. Ze maken kennis met democratische beginselen en leren doelen te stellen, meldt BS De Vlechter in Vlijmen. Daarnaast doen ze ervaring op met vergaderen, samenwerken en onderhandelen. Betrokkenheid en verantwoordelijkheid worden erdoor vergroot.

Voor volwassen patiënten is er een cliëntenraad. Voor kinderen is er in sommige ziekenhuizen, zoals Isala te Zwolle, een kinderraad. Vorig jaar september geïnstalleerd. Negen kinderen sterk.

Ze denken mee over de gang van zaken in het ziekenhuis en ze hebben daar invloed op.

Uitblinkers ging met drie leden van de raad in gesprek om te horen wat ze waarderen, wat ze missen en wat ze graag toegevoegd willen zien.

Onder controle
We spreken met Fleur Roeten (12) uit Ommen, Jelmer Bosscher (16) uit Wijhe en Isa Wolting (16) uit Zwolle. De eerste zit in de raad als bezoeker van een vrouw die een 'soort oma' voor haar is. De vrouw lijdt aan kanker en kan bijna niet meer eten. Jelmer en Isa kampen beiden met de ziekte van Crohn, die ontstekingen van het maag-darmkanaal tot gevolg heeft. Ze voelen zich overigens goed, de ziekte is onder controle.

Twee jaar geleden was dat anders. Voor behandeling werden ze drie maanden opgenomen in het ziekenhuis. Behalve in Isala verbleven ze in het UMC Groningen waar ze een operatie ondergingen. Toevallig zitten ze ook nog bij elkaar in 5 vwo. Ze bezoeken één keer in de acht weken het Zwolse ziekenhuis om via een infuus een medicijn toegediend te krijgen.

"IK HEB VOORGESTELD OM GEZAMENLIJK TE GAAN ETEN. IK DENK DAT DAT GEZELLIGER IS."

Beetje saai
Fleur is de eerste die haar mening geeft. Haar 'soort van oma' vindt het eten in het ziekenhuis oké, zegt ze. "Het is ook mooi dat je zoveel keus hebt en dat iedereen hier aardig is. Maar het is op de zaal een beetje saai. Heel veel wit. Een beetje kleur op de muren zou leuk zijn."



Service-assistent Petra Damman: "Je kunt Nutridrink in pannenkoeken verwerken."

Verwerk 'vies drankje' in pannenkoek
Patiënten die kampen met de ziekte van Crohn mogen niet altijd alles eten. Ze zijn dan aangewezen op sondevoeding of medische voeding zoals Nutridrink. Jelmer Bosscher over Nutridrink: "Erg vies, niet te drinken, chemische smaak. Maar daar kun je iets aan doen. Je kunt er pannenkoeken van maken." Even later tijdens het rondje over de kinderafdeling ontmoeten we service-assistent Petra Damman. Zij laat weten dat je Nutridrink in pannenkoeken kunt verwerken. Pannenkoeken die smaakvol zijn. "Voeg aan vanille, suiker, meel en ei het drankje Nutridrink toe in plaats van melk en je hebt beslag waar je heerlijke pannenkoeken van kunt bakken."

Lees verder ››

Jelmer en Isa hebben een groot deel van hun tijd als patiënt niet kunnen eten als gevolg van de ziekte. Ze waren afhankelijk van sondevoeding. Maar er waren ook dagen dat ze wel aten. Jelmer: “Tussendoortjes zoals beschuitjes en koekjes waren prima. Niets mis mee. Het warme eten smaakte helaas anders dan thuis. Maar het was niet extreem erg of zo. Bovendien was de keuze reuze. Je kon kiezen tussen vijf gerechten.”

Complimenten voor medewerkers

Isa is in Isala nauwelijks aan eten toegekomen, in Groningen daarentegen wel. Ook zij roemt de keuzemogelijkheden. “Rijst met vlees of wat dan ook. Prima te eten.”

Complimenten zijn er voor de medewerkers van Isala; serviceassistenten, verpleegsters, doktoren. Ze snappen in grote lijnen wat er omgaat in de hoofden van de jonge patiënten, zo blijkt. Jelmer: “Ze zorgen ervoor dat je zoveel mogelijk te maken hebt met vaste medewerkers. Het voordeel is dat je daar een band mee kunt opbouwen.”

Smoothiebar

Wensen zijn er ook. Fleur stelt voor om een smoothiebar te installeren zodat patiënten en bezoekers kunnen genieten van lekkere, gezonde tussendoortjes. “Verder zou het voor de kinderen leuk zijn als er poffertjes- en patatdagen georganiseerd werden.”

Jelmer is bezig om de spelers van zijn favoriete club PEC naar Isala te halen voor een activiteit, een voetbalworkshop of zo. Tijdens de laatste vergadering van de Kinderraad – deze komt minimaal vier keer per jaar bijeen – was een vertegenwoordiger van de club aanwezig. Jelmer die alle thuiswedstrijden van PEC bezoekt, zegt: “De volgende vergadering van de kinderraad houden we in een skybox in het stadion van PEC.”

Budget voor verbeteringen

Naast de cliëntenraad voor volwassenen moet de kinderraad een serieuze gesprekspartner voor de Zwolse ziekenhuisorganisatie Isala worden. Er is budget voor verbeteringen, aldus kinderarts Daniëlle Martens, een van de initiatiefnemers op www.rtvoost.nl. “Natuurlijk kunnen we niet aan alle wensen voldoen, maar we zullen in overleg met de kinderraad een aantal ideeën en wensen gaan realiseren.”



“OP DE ZAAL IS HET EEN BEETJE SAAI. HEEL VEEL WIT.”

Knakworsten en tosti’s

Een ander voorstel dat serieuze aandacht krijgt, is afkomstig van Isa. Ze heeft geopperd culinaire thema’s te organiseren zoals Italiaans of Grieks. “Ik heb ook voorgesteld om gezamenlijk te gaan eten in plaats van ieder apart. Ik denk dat dat gezelliger is.”

Tijdens het gesprek kijken de drie leden van de kinderraad soms in de richting van de ook aanwezige Agnus van Loenen, communicatieadviseur van Isala. Alsof ze voorzichtig moeten zijn met hun uitlatingen.

Maar dat hoeft niet. Van Loenen spoort de drie vertegenwoordigers juist aan om te zeggen wat ze vinden. “Er is ook gesproken over pizza’s, knakworsten en tosti’s. Dat is allemaal niet zo gezond, maar veel kinderen vinden het wel lekker. Dankzij de kinderraad krijgen we die dingen te horen en kunnen we er ook rekening mee houden.”

BOEK

Spelfouten ontkrachten menukaarten



Spelfouten ontkrachten menukaarten, ook in de zorg. Deze constatering en tientallen tips over de menukaart tref je aan in ‘Wat maak je me nu?!’ van horecajournalist Bianca Roemaat. Het boek verstrekt ‘receptuur’ voor goede teksten op de menukaart. ‘Houd het vlot en kort, lardeer het met een persoonlijke noot, maak het hapklaar en voeg smaak toe.’ Zie www.hetboekenschap.nl.

“VERWAR ASPERGES NIET MET HET SYNDROOM VAN ASPERGER”

Bianca Roemaat in ‘Wat maak je me nu?!’



Vincent Bos (r) van Zorgboodschap en Micha van Akkeren van Beweging 3.0.

TOEKOMST

Beweging 3.0 start met zorg–horecaconcept

Beweging 3.0 en Zorgboodschap zijn van start gegaan met een toekomstgericht zorg-horecaconcept, dat op alle locaties van Beweging 3.0 wordt ingezet. Met de ontwikkeling naar kleinschalige woonvormen worden ook de restauratieve voorzieningen aangepast, zo melden beide partijen. Daarover: “De grote keukens en bijbehorende restaurants transformeren we tot passende formules waar bewoners, cliënten, bezoekers en medewerkers graag hun tijd doorbrengen.”

COLUMN



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

Kijk naar de Hiltons

Hoe komt het toch dat we in dit kleine landje zo goed zijn in het alles net even anders doen dan de ander? We zien binnen zorgland, en dan vooral in ons vakgebied ‘gastvrijheid, eten en drinken’, telkens weer dat de omringende zorginstellingen bezig zijn met het ontwikkelen van nieuwe concepten (lees het artikel op p. 10 en 11).

Dit is een beweging van decennia. Het herhaalt zich gemiddeld om de 10 à 15 jaar. De maaltijdlogistiek of een bepaald concept is afgeschreven en er dient te worden nagedacht over hoe nu verder. Vervolgens wordt er breed verkend in de markt en trekt men de conclusie dat men te maken heeft met een unieke doelgroep in een unieke zorginstelling en dat we hier vooral een uniek concept voor moeten bedenken.

Met als gevolg dat er opnieuw veel energie en reeds gemaakte kosten teniet worden gedaan en er heel veel tijd wordt gestoken in opnieuw dat unieke ontwerp. In een tijd waarin we met elkaar eigenlijk die kosten zouden moeten terugdringen, toch?

Kijk eens naar de hotellerie, zoals de Golden Tulips, de Hiltons en de firma Van der Valk. Zij kiezen voor een ketenaanpak. En dat werkt. Dat zou toch ook prima kunnen werken in de zorg? Krachten bundelen, mooie menu’s introduceren, verrassen, verleiden, herstel bevorderen, beweging stimuleren. In een duurzame en gastvrije omgeving. Al die energie delen, bundelen en komen tot de perfecte formule. Een formule waar de patiënt of cliënt zich het beste bij voelt.

Ik geloof dat we hier, met een uitgavepatroon van bijna 100 miljard euro in de zorg, toch eens over moeten nadenken.

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

AKB.nl Denk groots, verbruik slim. · Albron · Arla · BGP · Bidfood · bebo · Capriole · Carezzo · Cuticare · Daily Fresh Food better food, better life · distrivers · Decuisinier.nl · Ecolab · eet gemak iedereen eet mee · etol Hygiene · Fano Puur Fano · Food Focus · FrieslandCampina ingredients · HH foodprojects · KraftHeinz Foodservice · Huuskes Fresh since 1956 · jos ten berg · king Nederland · Meiko · metos kitchen intelligence · Multi Food · Offerman · pinkroccade Food & Hospitality · PS in foodservice · Royal Smilde Foods · Syndle · telesuper.nl meer dan boodschappen · temp-rite · Threewise trainingen met impact · Top Bakkers · Unilever Food Solutions www.ufs.com · van gestel Grootkeukentechniek · van Hoeckel Partner in Food Care · Quality Research



OOK PROFITEREN?

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

AGENDA

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

10 SEPT Het Jaarcongres Palliatieve Zorg. Antwoord op de vraag hoe je de beste kwaliteit van leven voor de patiënt en diens omgeving kunt bieden. Zorg gericht op het verzachten van lijden. www.nursing.nl/congressen

11 SEPT 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

18-21 SEP Rehacare International in Düsseldorf. Internationale vakbeurs voor de revalidatie- en zorgbranche met ruim 700 exposanten uit 40 landen. www.rehacare.com

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

26 SEP WijGastvrij organiseert de themabijeenkomst Circulariteit en Duurzaamheid bij King Nederland te Tiel. Aansluitend is de algemene ledenvergadering. www.wijgastvrij.nl/evenementen

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

5-9 OKT Voor de honderdste keer wordt in Keulen de Anuga gehouden. 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

4 DEC Complexe Dementiezorg in NH-Hotel Amersfoort. Omgaan met gecompliceerde vraagstukken bij dementie. Deskundigen dragen oplossingen aan. www.medilex.nl/congressen

13-16 JAN Horecava in RAI Amsterdam. Grootste vakbeurs van Nederland voor professionals in de foodservice, waaronder ook de zorg. www.horecava.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)*

Gedrag is voor 95% onbewust. Door op het onbewuste in te spelen kun je eetmomenten aantrekkelijker maken. Zo blijken de omvang en de kleur van het bord of de kom invloed te hebben op de voedselinname van ouderen.

Kleine aanpassingen maken eetmomenten aantrekkelijk

GROOT BORD BEVORDERT VOEDSELINNAME



"HET GEVOEL VAN CONTROLE VALT BIJ EEN OPNAME VAAK WEG EN DAT IS VOOR VEEL MENSEN LASTIG. WANNEER MENSEN DAT GEVOEL WÉL KUNNEN BEHOUDEN IS DAT GOED VOOR DE EETLUST."

Tips van Consumatics:

- Creëer meer eetmomenten op een dag. Hierdoor neemt de voedselinname van ouderen toe.
- Zorg ervoor dat het bord er kleurrijk uitziet. Voeg extra groentes toe voor diversiteit en kleur op het bord.
- Voeding-specifieke geuren wekken eetlust op. Verspreid bijvoorbeeld de geur van versgebakken brood. Uit onderzoek blijkt dat hierdoor 5% meer gegeten zal worden.
- Bewoners eten meer op het moment dat ze samen eten. De bewoners worden gestimuleerd om een praatje te maken met elkaar, de pannen staan op tafel en de kans is groot dat er een tweede keer wordt opgeschept. Stimuleer samen eten.
- Gebruik grote borden. Daar wordt meer van gegeten.
- Verstrek relatief grote porties. Onderzoek wijst uit dat ouderen 85% van de aangeboden hoeveelheid consumeren.

Ongeveer 23% van de ouderen is ondervoed. Hiermee is in Nederland pakweg 1,7 miljard euro per jaar gemoeid, aldus neuromarketingbureau Consumatics. Enkele oorzaken zijn dat ouderen voedingsstoffen minder effectief opnemen en gemiddeld 10% minder eten.

Ondervoeding maakt mensen minder gelukkig en het verergert ziektes, zeggen Anna Casemier en Lisanne Korfage van Consumatics. Ze baseren zich op een reeks onderzoeken uit binnen- en buitenland. "Dit betekent dat er veel geld mee gemoeid is en dat de kwaliteit van leven flink achteruitgaat."

Grote borden

Kleine ingrepen kunnen effect hebben. Het gebruik van grote borden kan de ondervoeding bijvoorbeeld verminderen, zo blijkt. Porties lijken kleiner op een groot bord of in een grote kom, wat ervoor zorgt dat mensen meer eten.

Onderzoek wijst verder uit dat ouderen ongeacht de omvang van de portie ongeveer 85% van de maaltijd consumeren. Korfage: "Dit betekent dat je ouderen kan stimuleren om meer te eten door ze simpelweg grotere porties voor te schotelen. Mensen eten dan tot 56% meer."

Casemier: "Naast het gebruik van grote borden kunnen meerdere eetmomenten op een dag de voedselinname bevorderen. Bovendien worden meer maaltijden per dag geassocieerd met geluk. Maar er zit natuurlijk een max aan wat je kunt nuttigen op een eetmoment, zeker wanneer er meerdere eetmomenten op een dag zijn. Het gaat om de optimale verhouding tussen portiegrootte en eetmomenten."

"NAAST HET GEBRUIK VAN GROTE BORDEN KUNNEN MEERDERE EETMOMENTEN OP EEN DAG DE VOEDSELINNAME BEVORDEREN"

De invloed van kleuren

Ook kleuren hebben invloed. Mensen scheppen minder op wanneer de kleur van het bord in contrast staat met de kleur van het eten. Casemier: "Bij ondervoeding is het dus beter om verzorgers te laten opscheppen zodat ze ook rekening kunnen houden met het aspect kleur."

Maar als het eten eenmaal op het bord ligt, hebben contrasten wel een gunstig effect op de inname. Vooral bij dementerende mensen is dat het geval. Contrasten zorgen ervoor dat ze het eten beter 'herkennen'.

Daarnaast is gebleken dat mensen meer eten als de tafel is ingedekt zoals in een chique restaurant. Denk aan witte tafelkleden, stoffen servetten en luxe servies.

Uit onderzoek van Consumatics in 2017 bleek dat een mooie, aangeklede maaltijd de inname met 45% kan verhogen. Een mooi opgemaakte salade of yoghurt met wat verse aardbeien erop doen wonderen. Casemier: "Een fraaie opmaak in combinatie met veel kleuren maakt de lunch aantrekkelijk."

Lees verder ››

ZIEKENHUIS

Groot aanbod aan bed

Dankzij het gebruik van voedselverdeelwagens kunnen cliënten en patiënten die het bed moeten houden, kiezen uit een groot aanbod van lunchgerechten. Hoe doen ze dat bij Isala in Zwolle?

De patiënten mogen zelf aangeven of ze 's morgens of 's avonds warm willen eten, zegt Margret Rammeloo, als service-assistent (flexmedewerker) actief in Isala.

Ze kunnen een keus maken uit vijf soorten brood: volkoren, vikorn, bruin, krentenbrood en in het weekend op sommige afdelingen broodjes wit, bruin en krentenbrood. Daarnaast bestaat het aanbod uit beschuit, crackers, roggebrood, ontbijtkoek, margarine, roomboter, vla, yoghurt en gerechtjes met extra eiwitten zoals slaatjes, soep, kroket en een omelet.

Qua beleg kunnen patiënten kiezen tussen kaas (oud, jong, komijn, smeerkaas) en acht soorten vleeswaren. Zoetbeleg is er ook in ruime mate. Rammeloo: "De keus is veel groter dan thuis. Patiënten zeggen vaak: het lijkt hier wel een hotel!"

Dranken

Ook in dranken is er veel keus: appelsap, jus d'orange, ranja, roosvicee, melk, karnemelk, Optimel, chocolademelk, verschillende bouillons, koffie en thee.

Rammeloo neemt ongeveer vijf kwartier om 22 patiënten te voorzien van een lunch. "Je hebt wel tijd voor ze, maar ook weer niet te veel, want je moet verder, de anderen hebben ook trek."

Als er mensen geholpen moeten worden bij het eten doet de zorg dat, niet de service-assistent. "Dit in verband met het gevaar van verslikken en zo."

Friet van McDonalds

Op de kinderafdeling verstrekken ze zo nu en dan lekkernijen zoals pannenkoeken, knakworstjes, poffertjes en kibbeling. Rammeloo: "Ik hoor wel eens van kinderen dat ze een frituur of een airfryer op de afdeling zouden willen hebben. Wie weet komt het daar nog een keer van. Maar ze kunnen nu ook al friet krijgen. Die halen we dan in het bezoekersrestaurant. De ouders nemen soms zelf friet mee van McDonalds."

"DE KEUS IS VEEL GROTER DAN THUIS. PATIËNTEN ZEGGEN VAAK: HET LIJKT HIER WEL EEN HOTEL!"

Meer mensen is gunstig

Verder staat vast dat patiënten en ouderen meer eten wanneer er meer mensen aanwezig zijn. Zeker wanneer het bekenden betreft. Familie en vrienden zorgen ervoor dat iemand kan relaxen en daardoor langer aan tafel blijft zitten.

Aan de andere kant kan het eetgedrag door gezelschap ook negatief beïnvloed worden. Dit gebeurt wanneer ouderen of patiënten zich ergeren aan bepaalde personen. Korfage: "Wanneer iemand gestrest of gespannen is, zal hij eerder de tafel verlaten en dus minder eten."

DNA-kenmerken

Een andere ontwikkeling die in de zorg aandacht krijgt heet Customization, het vertalen van voorkeuren naar producten. "In de nabije toekomst kunnen we op basis van kenmerken in DNA of bloedgroep gerechten, producten en menu's samenstellen die op het individu zijn afgestemd", zegt hospitality-expert Puck Wilbers van HTC Advies.

Er kan worden gekeken naar voedingsmiddelen die het lichaam versterken. Als voorbereidin g op een operatie, na een diagnose of tijdens revalidatie. "Je kunt nagaan van welke voedingsstoffen het lichaam het meest profijt heeft in die fase."



Patiënt mag kiezen

De patiënt of cliënt mag zelf keuzes maken en zijn wensen aangeven. Dat versterkt het gevoel van controle. Wilbers: "Het gevoel van controle valt bij een opname vaak weg en dat is voor veel mensen lastig. Wanneer mensen dat gevoel wél kunnen behouden is dat goed voor de eetlust."

Ze voegt toe dat persoonlijke service aan bed steeds meer toeneemt. Vijf tot zeven eetmomenten in plaats van drie. "Door meer eetmomenten te creëren neemt de voedselinname van ouderen toe."

BROOD

's Nachts gebakken, 's morgens op het bord

's Avonds of 's nachts gebakken, de volgende morgen op locatie, zodat afnemers hun cliënten en gasten vers brood kunnen voorzetten. "Zo werken we het liefst", zegt Wim Doedens, algemeen directeur van Topbakkers waarbij 60 bakkers, verspreid over het land, zijn aangesloten.

Natuurlijk is prijs belangrijk, maar verder gaat het bij brood vooral om smaak en beleving, zegt Doedens. "Onze bakkers passen een ambachtelijk proces toe. Het deeg krijgt langer de tijd om te rijzen dan bij industriële bakkerijen het geval is. En de grondstoffen die we gebruiken zijn van een uitstekende kwaliteit."

Streekbroden

Daarnaast zijn streekproducten 'in.' En is 'lokaal' helemaal hot, zegt Doedens. "Wij werken met bakkers die de traditieproducten en smaken van de streek kennen. Ze weten welke lokale 'toppers' de mensen in die omgeving lekker vinden. En ze kunnen die ook maken."

Volkoren, authentiek en ambachtelijk winnen terrein als het gaat om broden. "Tarwe-bruin is nog steeds de volumemaker. En wit brood wordt ook nog steeds gegeten, maar dan vooralkleinbrood."

De zorg heeft daarnaast behoefte aan 'dieetbroden' zoals koolhydraatarm, eiwitverrijkt, glutenarm en glutenvrij. Doedens: "Deze broden worden in enkele gespecialiseerde bakkerijen van ons geproduceerd."



Volkoren, authentiek en ambachtelijk winnen terrein als het gaat om broden

"ONZE BAKKERS PASSEN EEN AMBACHTELIJK PROCES TOE. HET DEEG KRIJGT LANGER DE TIJD OM TE RIJZEN DAN BIJ INDUSTRIËLE BAKKERIJEN HET GEVAL IS."

EIWITRIJK

Hartige salades en Humminess

Hartige tussendoortjes zijn belangrijk geworden in de zorg. Met voldoende eiwit. En lekker. Fano laat weten heerlijke salades te leveren, die dankzij de uitgebalanceerde receptuur van nature eiwitrijk zijn. "Ze kunnen helpen om aan de benodigde dagelijkse hoeveelheid eiwit te voldoen." De salades kunnen eenvoudig uit het bakje gelepeld worden en bieden meer dan 8,6 gram eiwit per portie van 80 gram. Verkrijgbaar in drie varianten. Kijk onder 'Nieuw! Eiwitrijke Salades' op www.fano.nl.

Daarnaast is daar Humminess; de naam is een combinatie van happiness en hummus. Hummus in zeven vernieuwende smaken. "Ideaal als spread op een broodje, sandwich of wrap én als vervanger van zoet beleg."

Broodje

Als voorbeeld wordt een volkorenbroodje met Humminess Lovely Curry beschreven. Benodigdheden: volkorenbrood, 35 – 50 g Humminess Lovely Curry, gerookte kipfilet, rode paprika en rucola.

Bereiding:

Besmeer het brood met Humminess Lovely Curry. Snij de gerookte kipfilet en rode paprika in dunne plakjes en beleg hiermee het broodje. Garneer met verse rucola. Dit broodje is ook lekker met Humminess Cheery Avocado. Zie www.humminess.com.







Arla® skyr is een heerlijke yoghurt in IJslandse stijl.
Geniet van naturel skyr met wat vers fruit of probeer één van de heerlijke smaken, zoals vanille of bosfruit.

Wat je ochtend ook brengt, Arla skyr brengt je verder.

Arla®
SKYR
YOGHURT IJSLANDSE STIJL



AMSTERDAM

Klachten over Amsta en Cordaan

De Amsterdamse zorginstellingen Amsta en Cordaan zijn in het nieuws gekomen wegens ernstige klachten. Cordaan sloot in 2014 met cliënten een overeenkomst waarin stond dat ze zich niet negatief mochten uitlaten over de organisatie. Dat heeft Cordaan-bestuurder Ronald Schmidt aan de Volkskrant laten weten.
Een oud-medewerkerster van Cordaan kreeg drie maanden voorwaardelijk en een taakstraf van 200 uur. Ook moet ze schadevergoedingen aan oud-cliënten betalen. Samen met een andere vrouw kleineerde, vernederde en strafte ze cliënten, en dwong ze mensen om hun geld bij haar in beheer te geven. Dit gebeurde tussen 2009 en 2013.

Vondelstede
Ook verpleeghuis Vondelstede van Amsta kwam negatief in het nieuws. Het Parool sprak met ontevreden mantelzorgers en met Anja Marbus, voorzitter van de cliëntenraad van Vondelstede. Ze liet weten dat enkele bewoners vervuilen. Een terugkerende klacht is dat er te weinig verzorgenden in de huiskamers zijn.

Marbus wijt dat aan de nieuwe organisatiestructuur met zelforganiserende teams. Amsta is het met die laatste constatering niet eens, maar liet weten dat het hard werkt om de deskundigheid en de kwaliteitsontwikkeling op het goede niveau te krijgen.

VOLGENS DE INSPECTIE REAGEREN ZORGVERLENERS MET 'WARMTE EN AANDACHT OP DE CLIËNTEN'. DAAR ZIT DE PIJN NIET.
Het Parool liet meerdere partijen aan het woord over Vondelstede.

COLUMN



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

Ik pak de melk wel even

"Blijft u maar lekker zitten mevrouw, ik pak de melk wel even". We zeggen het uit hulpvaardigheid en zorgzaamheid, maar het is de vraag wie hiermee geholpen is.

Bewegen kan de gevolgen van dementie iets verzachten en de kwaliteit van leven verhogen. De stofwisseling in de zenuwcellen bij mensen met dementie is namelijk heel laag en door beweging breng je die stofwisseling weer wat omhoog. Daarmee draag je bij aan het verminderen van stemmingswisselingen, depressie, te veel dutjes overdag en als gevolg daarvan nachtelijke onrust.

Bewegen kan natuurlijk in de sportschool of met een beweegagoog, maar je kunt ook in het dagelijks leven op zoek gaan naar voor de hand liggende beweegmomenten. Met eten en drinken kun je wat dat betreft heel veel kanten op. Samen met bewoners groente schoonmaken en aardappelen schillen wordt gelukkig al in veel huizen als activiteit aangeboden. Maar je kunt ook denken aan een wolkje melk en een schepje suiker in je koffie doen, de ingrediënten voor de avondmaaltijd bij elkaar leggen, samen de vuile vaat afwassen en afdrogen, of boodschappen opruimen.

Heb je zin om het leven van je bewoners letterlijk in beweging te brengen? Denk dan vooral in mogelijkheden. Lukt suiker scheppen bijvoorbeeld niet meer, neem het dan niet meteen over, maar ga op zoek naar een betere lepel of koop suikerklontjes. Is staand afdrogen niet mogelijk, geef de bewoners die aan tafel zitten dan een theedoek, zet de gewassen kopjes op een dienblad, zet deze op tafel en maak er iets gezelligs van. Vind je het moeilijk om bewoners in beweging te brengen en te enthousiasmeren om met je mee te werken? Geef de moed niet te snel op. Mensen met dementie kunnen bang zijn om iets fout te doen, niet meer te weten hoe het moet. Een steuntje in de rug, een bemoedigend woord of samen oefenen kan dan helpen en het ijs breken.



Evert en Janet van Berkel, hier samen met dochter Natasha, nemen de horeca voor hun rekening.

Ondernemers exploiteren Brasserie de Windes

“DE TIJD DAT JE KON VOLSTAAN MET EEN RECREATIEZAALTJE MET KOFFIE EN BINGO IS WEL ZO’N BEETJE VOORBIJ”

HORECA VERSTERKT ZORG

Horeca kan van grote waarde zijn voor het welslagen van zorg. Als bindend element. Zie het nieuwe project De Windes met 66 huurappartementen, 32 pg-plaatsen en 28 koopappartementen.

Vijftien woningtypes
De Windes bestaat uit ZeeWinde (66 appartementen en 32 pg plaatsen) en HaagWinde (28 luxe koopappartementen) en is gebouwd op de plaats waar woonzorgcentrum Deo Gratias was gevestigd. In 2016 is dat complex gesloopt. ZeeWinde is eigendom van Respect, HaagWinde van Weboma Ontwikkeling, dat de appartementen heeft verkocht aan particulieren. Er zijn in De Windes vijftien verschillende woningtypen beschikbaar, van een driekamerappartement (50 tot 80 m2) tot een penthouse van 340 m2, naar eigen inzicht in te delen.

Aan de ene kant heb je ZeeWinde, eigendom van Respect, wonen, zorg en welzijn (66 huurappartementen, 32 pg-plaatsen), aan de andere kant HaagWinde (28 luxe koopappartementen). Daartussenin Grand Café & Brasserie de Windes en enkele andere voorzieningen.

Het is gelegen aan de Nieuwe Parklaan in Den Haag op loopafstand van het Scheveningse strand. Mei jongstleden is het officieel geopend.

Het grand café is modern en sfeervol. Daglicht overheerst, natuurlijke kleuren, beslist geen zorguitstraling. Onopvallend aangepast aan de wensen en behoeften van ouderen. Stoeltjes op hoogte, rolstoelvriendelijk.

Leuk oud worden
Als we op maandagmiddag 27 mei aanwezig zijn, genieten vier tachtigers op het terras van de zon en een biertje. Het zijn bewoners.

We krijgen een rondleiding van Paul Hoogmoed, projectleider Vastgoed en Services bij Respect. Hij heeft zich de afgelopen drie jaar intensief met de bouw van De Windes beziggehouden. De brasserie was een van de onderdelen.

Hoogmoed: “Horeca zorgt ervoor dat mensen elkaar ontmoeten. Een verbindend element. Daarnaast maakt horeca het project voor potentiële kopers en huurders extra aantrekkelijk.”

Maar dan moet je wel kwaliteit bieden, voegt hij toe. “De tijd dat je kon volstaan met een recreatiezaaltje met koffie en bingo is wel zo’n beetje voorbij. Je zult met wat beters moeten komen.”

Kloppend hart
“We wilden af van het oude imago rond het verpleeghuisrestaurant en de centrale keuken”, zegt Tessa Jeans, manager Vastgoed en Services bij Respect, als we haar telefonisch om een toelichting vragen. “We zijn van meet af aan van plan geweest om de wijk te betrekken bij De Windes. Zo maak je contact met je doelgroep. Daarbij spelen het grand café en de brasserie een centrale, doorslaggevende rol.”

In eerste instantie – de eerste voorbereidingen gingen ruim vijf jaar geleden van start – leek het erop dat Respect de horeca in eigen beheer zou nemen. In 2018 werd besloten om het anders te doen. Jeans: “Om dit concept tot een succes te maken, heb je horecaondernemers nodig die affiniteit hebben met onze doelgroep. Wij beschikken niet over de benodigde kennis, de focus en de kwaliteit om dit optimaal voor elkaar te krijgen. Daarom zijn we op zoek gegaan naar een partner.”

Schoonheidssalon
Grand Café & Brasserie de Windes is makkelijk toegankelijk voor bewoners van ZeeWinde en HaagWinde. Ook mensen uit de wijk en anderen zijn van harte welkom. Daarnaast worden er ruimtes verhuurd ten behoeve van fysiotherapie, de eigen behandeldienst van Respect, thuiszorg en zijn er in het gebouw een kapperszaak en een schoonheidssalon gevestigd. Ook die worden geëxploiteerd door zelfstandige ondernemers.

“HET GRAND CAFÉ EN DE BRASSERIE SPELEN EEN CENTRALE, DOORSLAGGEVENDE ROL”



Lees verder ››

bebo

Nieuw!
100% vrij van palmolie en kunstmatige toevoegingen



Bebo Vario is verbeterd

U kende Bebo Vario als de zoutloze, allergeenvrije alleskunner die geschikt is voor vegetarische en veganistische diëten. De verbeterde receptuur met dezelfde kwaliteit en gebruiksgemak en is vanaf nu 100% vrij van palmolie en kunstmatige toevoegingen.

PALM OIL FREE
Omega 6:3 = 2,9:1
Vegan

Beter met Bebo!
www.bebo.eu

Persoonlijk en kleinschalig
Deze partner moet in staat zijn om de horeca op een persoonlijke, kleinschalige manier te exploiteren. Affiniteit met de doelgroep is belangrijk. Jeans: “We hebben niet gekozen voor een bestaand concept van een grote aanbieder, omdat dat heel standaard is. We willen iets exclusiefs en zijn daarom in zee gegaan met een ondernemersechtpaar.”

Tijdens ‘de pitch’, waar uiteindelijk twee partijen aan deelnamen, ontstond er een klik tussen het echtpaar en de vertegenwoordigers van Respect. Dat waren er maar liefst 25, waaronder een afvaardiging uit de wijk en enkele huidige bewoners.

Uitbesteed
Evert en Janet van Berkel, het ondernemersechtpaar in kwestie, werden unaniem gekozen. Ze hebben ervaring met het opstarten en exploiteren van hotels, catering- en horecaprojecten. Ze deden dat 16 jaar (van 1993 tot 2009) in Nieuw-Zeeland, daarvoor en daarna in Nederland. Samen met dochter Natasha verrichtten ze ‘de pitch’ voor De Windes.

Na de toewijzing volgde een gedegen voorbereiding. Vanaf 7 juni gingen Evert en Janet van start. “Nu alle puntjes op de i zijn gezet, gaan we de buitenwereld naar binnen halen. We zijn er klaar voor.”

Kleine evenementen
De horecavoorziening bestaat uit vijf onderdelen: grand café, restaurant, terras, een serre waar besloten bijeenkomsten (vergaderingen, partijen, workshops, trainingen) plaatsvinden en even verderop een ruimte voor kleine evenementen.

De aankleding en de inrichting zijn in overleg met Respect bepaald door de Van Berkels. Evert, die als ervaren chef de keuken bestiert: “We hebben gekozen voor hoogwaardige materialen en de hulp ingeschakeld van een binnenhuisarchitect.”

Voldoende omzet
Het is belangrijk dat de horeca-exploitanten voldoende omzet genereren. Hierover bestaat geen zekerheid, maar de Van Berkels kunnen bogen op tientallen jaren horeca-ervaring. Jeanet: “Alles wat wij tot nu toe hebben opgepakt was succesvol. En dat moet met dit project op deze prachtige locatie ook gaan lukken.”

Keuken dagelijks open
Grand Café & Brasserie de Windes biedt ontbijt, lunch en diner. De keuken is dagelijks geopend van 10.00 uur tot 21.00 uur. Daarnaast kun je er vergaderingen, trainingen en workshops beleggen en kun je er opvallende arrangementen bestellen, zoals high tea, high wine of high beer. De bewoners die beschikken over een eigen appartement en keuken, kunnen overigens ook maaltijden in de brasserie bestellen om deze thuis te nuttigen. Op de pg-etages eten de bewoners ‘samen’ met de zorg, in de eigen huiskamers met de groep. Zie www.restaurantdewindes.nl.

Huurprijzen
De kale huurprijzen van de 66 appartementen in ZeeWinde bedragen €800 en €1300 per appartement per maand. Tessa Jeans: “We hebben de huurappartementen tegen tarieven aangeboden die zeker marktconform zijn, maar waarbij we niet het onderste uit de kan hebben gehaald. Dat willen we ook niet. Onze corebusiness is niet gericht op winstmaximalisatie. Betaalbare woon-, zorg- en welzijnsconcepten voor nu en in de toekomst, dat is waar het om gaat. We zijn financieel gezond, willen dit vooral ook blijven, maar doen dit wel vanuit een sociaal maatschappelijke drive.”

“ALLES WAT WIJ TOT NU TOE HEBBEN OPGEPAKT WAS SUCCESVOL”



Als de zon schijnt is het terras de plaats voor een goed gesprek.

“GA NIET LUID PRATEN, WANT DEZE MENSEN ZIJN NIET DOOF”

WijGastvrij zet De Kwetsbare Mens centraal

ZÓ VERLEID JE MEVROUW VISSER



Mevrouw Visser besluit na een aanvankelijke weigering toch te eten. Toneelstukje door drie servicemedewerkers.

Over verslikken, herstellen, de rol van voeding en over de vraag hoe je kwetsbare ouderen die geen trek hebben toch kunt verleiden tot eten. Daarover ging het tijdens de bijeenkomst De Kwetsbare Mens, georganiseerd door WijGastvrij.

De roomservicemedewerker of voedingsassistent moet een duizendpoot zijn. Hij of zij moet rekening houden met tal van factoren. Met dieetaanpassingen en adviezen van artsen, logopedisten en verpleegkundigen. En de patiënt moet tevreden gehouden worden. Ga er maar aan staan.

Woorden van deze strekking sprak Marthe Rosenhart, logopedist bij OLVG te Amsterdam.

Ze was de eerste spreker op de bijeenkomst De Kwetsbare Mens die WijGastvrij op 19 juni belegde in OLVG West.



Ouder en zieker

Patiënten zijn ten opzichte van vroeger ouder en zieker. Slikstoornissen komen veel voor, aldus Rosenhart. Aan de hand van een filmpje liet ze tips de revue passeren. Zelf ging ze in op het gebruik van het verdikkingsmiddel Teekon Up, een middel tegen verslikken.

Maar pas op! Het ene merk is dunner dan het andere, doelde ze op vla. En dat heeft gevolgen voor de hoeveelheid middel die je moet toevoegen. “Daar zal je alert op moeten zijn.”

Koffie dikker maken

Een van de vele vragen die ‘de zaal’ stelde had betrekking op koffie en thee. “Kun je die ook dikker maken? Ik heb de indruk dat er voor warme dranken niet of nauwelijks middelen beschikbaar zijn”, aldus een roomservicemedewerker.

Rosenhart liet weten dat het genoemde middel ook in koffie en thee toegepast kan worden. Maar of de koffie dan nog smaakt? Dat is de vraag. “Het middel leidt ertoe dat het mondgevoel anders wordt.”

Extreem zuur

Een andere aanwezige wilde weten of extreem zure smaken het risico op verslikken groter maken. Daar werd niet met ja of nee op geantwoord. “Maar het is wel zo dat mensen zich eerder verslikken als ze dingen eten die ze niet lekker vinden. In dat geval forceren ze zich. Serveer gerechten die mensen lekker vinden.”

De smaak van patiënten die chemo krijgen verandert vaak. “Velen geven de voorkeur aan koude gerechten, niet te scherp, maar dat geldt niet voor iedereen. Je zult per patiënt moeten uitvinden wat hij lekker vindt.”

“HALLO LIEVE SCHAT. WAT ZIET U ERUIT. ZAL IK EEN AFSPRAAK VOOR U MAKEN MET DE KAPPER?”

Herstel

Voeding moet in de zorg hoger op de agenda komen van directies en raden van bestuur. Dat zei Siebe Geertsema van FoodforCare, de tweede spreker. “Daar doen wij ons best voor.”

Het bedrijf gaat de patiëntenvoeding leveren aan OLVG. FoodforCare legt zich toe op het produceren van gerechten met verse, gezonde ingrediënten. “Gerechten die belangrijke voedingswaarden bevatten die voor de individuele patiënt en zijn herstel belangrijk zijn.”

De roomserviceassistenten van het ziekenhuis krijgen aanvullende trainingen, liet Geertsema weten. “Op het gebied van eten en drinken kunnen ze straks taken van verpleegkundigen overnemen.”

Mevrouw Visser

En dan wordt mevrouw Visser (81) binnengereden. In een rolstoel, begeleid door de roomservicemedewerkers Svetlana Ignjatovic en Dinesh Kesharie. Mevrouw Visser, gespeeld door een collega, wordt in de watten gelegd.

Als de dementerende vrouw aangeeft dat ze geen trek heeft, doen de beide medewerkers hun best haar op andere gedachten te brengen. Ze prijzen gerechtjes en drankjes aan. Mevrouw Visser gaat overstag. Ze besluit alsnog om te gaan eten.

Lees verder ››

Geen Burger King

Een Amerikaanse patiënt liet aan roomservicemedewerker Dinesh Kesharie van OLVG weten dat hij een hamburger met friet en een steak wilde hebben. Die wens ging niet in vervulling. Kesharie: “Ik heb tegen de man gezegd dat wij geen Burger King zijn maar een ziekenhuis waar we waarde hechten aan gezonde voeding. Die hamburger kon hij vergeten.”

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.”

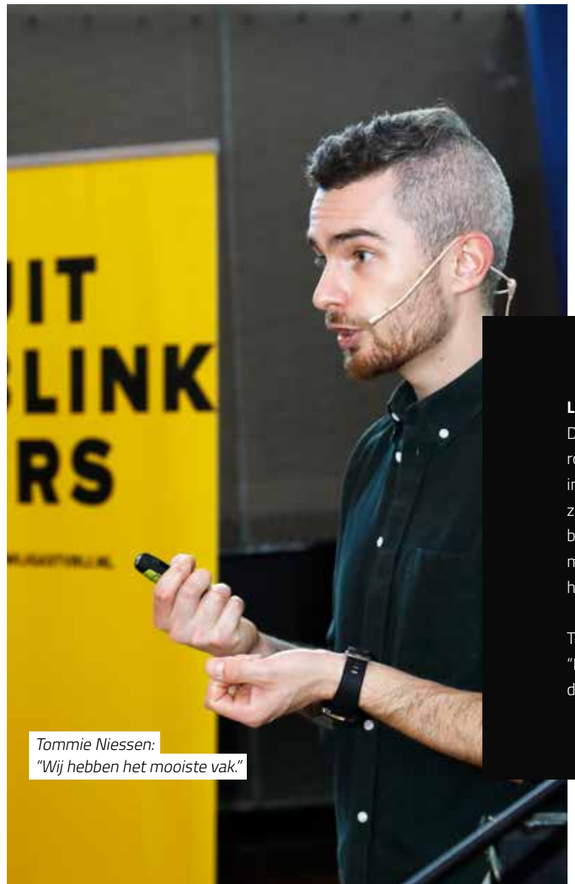
M-iClean U
M-iClean H
UPster® K
M-iQ B
TopLine
TopLine San
TopLine San

www.meiko.nl

DE ROOMSERVICEMEDEWERKER OF VOEDINGSASSISTENT MOET EEN DUIZENDPOOT ZIJN

Lieve schat
De vrouw krijgt zo nu en dan een liefdevol kneepje in de wang. Het duo schroomt ook niet om haar naar de kapper te sturen. “Hallo lieve schat. Wat ziet u eruit. Zal ik een afspraak voor u maken met de kapper? Dan ziet u er straks veel beter uit.”

En tot de zaal: “Wij vinden communiceren met patiënten belangrijk. En als ze slecht eten doen we in overleg met de diëtist wat extra’s zodat ze toch gaan eten. We bieden bijvoorbeeld lekkere gerechtjes aan zoals poffertjes, kroketjes en kleine snacks.”


Tommie Niessen: “Wij hebben het mooiste vak.”

Langzaam van begrip
Roomservicemedewerkers krijgen ook te maken met mensen die langzaam van begrip zijn. Afasiepatiënten bijvoorbeeld. Marthe Rosenhart, logopedist in OLVG. “Neem de tijd, maak oogcontact, gebruik korte woorden, korte zinnen, praat rustig. Stel gesloten vragen die met ja of nee beantwoord kunnen worden. Ga niet luid praten, want deze mensen zijn niet doof. Als je de boodschap hebt overgebracht check je op het laatst nog even of deze goed is overgekomen.”

Tommie
Tommie Niessen ofwel Tommie in de Zorg, bekend als de vloggende verpleegkundige, kwam na de pauze aan bod. Hij liet filmpjes zien waarin ouderen, zijn cliënten, de hoofdrol spelen. Om aan te tonen hoe leuk het vak is, hoe leuk die mensen zijn. “Wij hebben het mooiste vak, maar we laten er het minst van zien.”

Daar wil Niessen verandering in brengen en daarom is hij gaan vloggen. Anderen zouden dat ook moeten doen, vindt hij. En het gaat nu ook langzaam die kant op. Niessen: “Ik zie meer ziekenhuizen die naar buiten toe treden. Een gunstige ontwikkeling.”

Liever zorg dan bankwereld
Dinesh Kesharie (44) ontdekte op latere leeftijd zijn roeping: zorg. Hij is nu actief als roomservice-assistent in OLVG. Kesharie was anderhalf jaar mantelzorger voor zijn vader die inmiddels is overleden. “Ik werkte in de bank- en de verzekeringswereld en ontdekte tijdens het mantelzorgen dat m’n echte roeping in de zorg ligt. Ik zit hier helemaal op m’n plek.”

Tommie Niessen liet weten onder de indruk te zijn. “Mooi dat je van sector bent veranderd en bewust voor de zorg gekozen hebt.”



Arjan Douma: "Koffie wordt te veel gezien als een kostenpost."

Koffieconsultant over ondoorzichtige markt

"WEES KRITISCH OVER KOFFIE, KOM OP VOOR JE WENSEN"

Hoe krijg je de beste koffievoorziening tegen de meest gunstige voorwaarden? Inkopers in de zorg zouden zich met meer kennis van zaken over die vraag moeten buigen, zegt Arjan Douma van De Koffieconsultant. Hij biedt hulp.

"VAAK MAAKT MEN GEEN KEUZE OP BASIS VAN EIGEN VISIE OF BELEID, MAAR OP BASIS VAN WAT DE LEVERANCIER AANBIEDT"

"Koffie wordt duur betaald"

"De koffie in de zorg wordt vaak duur betaald", zegt Arjan Douma. Hij komt met een rekenvoorbeeld. Neem een instelling met 1000 medewerkers met een 5-daagse werkwerk. Gemiddeld drinken Nederlanders 3 tot 4 koppen koffie per dag op het werk. Bij 235 werkdagen kom je zo op 750.000 koppen per jaar. Een redelijk gebruikelijke kostprijs voor een kop koffie (incl. machine en onderhoud) is €0,25. Het kan goedkoper, maar dan is de kwaliteit daar ook naar. Dat betekent dat deze instelling €187.500,- per jaar kwijt is aan de koffievoorziening voor de medewerkers. Douma: "In de zorg waar een 24/7 cultuur heerst en naast personeel ook gasten, patiënten en anderen aanwezig zijn, kun je wel nagaan welke bedragen gemoeid zijn met de koffievoorziening. Mag het dan allemaal misschien een ietsje kritischer welke koffieleverancier je in huis haalt?"



"MAAK OOK KENNIS MET DUURZAME KOFFIES VAN ANDERE LEVERANCIERS"

Koffieadviseur inschakelen

Arjan Douma van De Koffieconsultant kan ingeschakeld worden bij het zoeken naar een nieuwe koffieleverancier. Daarnaast kan hij adviseren bij lopende contracten. "Als je niet tevreden bent over de koffie kun je mij inschakelen om de klacht te onderzoeken en met de leverancier te onderhandelen. Zo kunnen we samen tot een gezonde oplossing komen." Zie www.dekoffieconsultant.nl

De juiste koffie kiezen voor het ziekenhuis of de instelling? Lastige klus, want tal van factoren spelen een rol en je moet met veel partijen rekening houden. "Vaak loopt het goed af, maar lang niet altijd, doordat inkopers en managers zich bij hun keuze te veel laten leiden door een toevallig voorbijkomende leverancier of een bekende naam in de koffiewereld ", zegt Arjan Douma van De Koffieconsultant.

Het bedrijf staat te boek als een onafhankelijke koffieadviseur voor bedrijven en instellingen.

Douma: "Wij zitten naast of namens de inkopende organisatie aan tafel en begeleiden het totale inkooptraject naar de meest optimale koffievoorziening."

Ondoorzichtige markt

Hij is van oordeel dat de koffiewereld ondoorzichtig is, complex. Er zijn veel aanbiedende partijen met allemaal eigen en onderlinge belangen. Daardoor is het moeilijk om de juiste keuzes te maken. "Vaak maakt men geen keuze op basis van eigen visie of beleid, maar op basis van wat de leverancier aanbiedt", zegt Douma als we hem in Utrecht bij 30 ml Coffee Roasters te spreken krijgen. "Daarmee doen inkopers zichzelf en hun gasten, patiënten en cliënten tekort."

Een voorbeeld. Je wilt duurzame koffie schenken en de leverancier biedt twee mogelijkheden. Uit dat aanbod wordt dan vaak gekozen, terwijl je voorbijgaat aan wel 100 duurzame koffies van andere leveranciers. "Ik zou zeggen: wees kritisch, kom op voor je eigen wensen, er zitten misschien wel soorten bij die beter bij jouw situatie en uitgangspunten passen, die beter smaken."

Conclusie kan zijn dat je de leverancier van de koffie en de leverancier van de machine misschien wel los van elkaar moet koppelen. "Dat hoeft geen probleem te zijn. Al wijst de leverancier aan de andere kant van de tafel je waarschijnlijk op allerlei ongemakken."

Kies een flexibel bedrijf

Koffiemachines vragen om investering en daarom worden vaak meerjarige contracten aangeboden. Een vijfjarig koffiecontract is vrij gebruikelijk, maar tekenen op basis van eenzijdige informatie is onverstandig, zegt Douma. "Je ziet dan dingen over het hoofd."

Lees verder ››

Om toe te voegen: “Als jij voor je zorginstelling voor 2025 een bepaalde doelstelling hebt, probeer dan een leverancier te vinden die daarbij aansluit. Is dat een flexibel bedrijf dat met jouw ontwikkelingen meegaat? Of is dat een partij waarbij alle aspecten voor vijf jaar vastliggen?”

Bij veel grote aanbieders is dat laatste het geval, zegt Douma. “Zij werken met een groot personeelsbestand en een groot marketingbudget. En dat moet allemaal terugverdiend worden. Begrijpelijk, maar de afnemer, de klant, betaalt hier aan mee en is er vaak niet bij gebaat.”

Vak apart

Dit betekent dat inkopers van koffie in de zorg zichzelf tekortdoen terwijl ze niets in de gaten hebben. Hoe kan dat? Douma: “Zoals ik al zei, is de koffiemarkt ondoorzichtig en complex voor mensen die daar niet in gespecialiseerd zijn. Inkopers gaan vaak af op de reputatie, de dienstverlening en de service van de grote aanbieders.”



Inkopers zouden meer moeten opereren vanuit het belang van hun bedrijf of organisatie, zegt Douma. “Wat is ons beleid? Waar willen wij naartoe groeien? Welke leveranciers zouden daarbij passen? Die vragen moet je voor jezelf beantwoorden. Een onafhankelijke specialist kan je daarbij helpen.”

Medewerkers gelukkiger

De onafhankelijke specialist is bijvoorbeeld De Koffieconsultant. “Wij zijn dagelijks met koffie bezig, zitten met leveranciers aan tafel, onderhandelen over prijzen, weten wat er de vorige week is neergelegd. De leverancier maakt mij niet uit, we dienen de belangen van de organisatie.”

Hij voegt toe dat de kwaliteit van de koffie op veel plaatsen in de zorg onvoldoende is. “Het wordt beter, maar we zijn er nog niet. Koffie wordt te veel gezien als een kostenpost, terwijl je met goede koffie medewerkers, patiënten en bezoekers gelukkiger en blijer kunt maken en gastvrijheid kunt uitstralen.”

Meerdere leveranciers

Het is overigens geen probleem om met meerdere leveranciers in zee te gaan, zegt Douma. Eén voor de machines en het onderhoud, één voor de snelle koffies (op basis van concentraat of oploskoffie bijvoorbeeld) en één voor de kwalitatief hoogwaardige koffies, bonenkoffies bijvoorbeeld. Ook regionale partijen kunnen interessant zijn. Daarover: “Stel dat je een koffieleverancier uit de regio wilt, dan is dat mogelijk, ook al zullen grote aanbieders zeggen dat het nadelig is. Als je maar de juiste partijen om je heen kunt verzamelen. Maar daar heb je dan wel kennis en tijd voor nodig.”

Inkopen bij de boer

Meer inkopende partijen in de koffiewereld overwegen om zich rechtstreeks te wenden tot de producenten, de boeren. Direct trade zogezegd. “Die boer krijgt dan zo’n 30 tot soms wel 50 procent van de opbrengst, terwijl dat via koffiebranders in Nederland normaalgesproken hooguit tussen de 4 en 8 procent is of zo.”

Door direct in te kopen haal je er schakels tussenuit en draag je als organisatie meer bij aan duurzaamheid, zegt Douma. “Daarmee kan je een stap zetten in het halen van je duurzame doelstellingen.”

Nieuwe contractvormen

In de koffiewereld beginnen nieuwe contractvormen intussen van de grond te komen. Geen pakketten van eisen meer, maar overeenkomsten op basis van vertrouwen, aldus Douma. “Daarbij geeft de inkoper aan wat hij de komende vier of vijf jaar wil bereiken en laten de koffieleveranciers weten hoe ze dat willen invullen. Degene die dat het beste doet krijgt de voorkeur.”

Maar hoe weet je zeker dat de winnende partij die mooie plannen en afspraken ook uitvoert? Douma: “Dat zal je moeten controleren. Het lijkt me raadzaam dat je die controle, dat contractbeheer zogezegd, uitbesteedt, zodat je zeker weet dat de leverancier zijn toezeggingen waarmaakt en dat je de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt.”

“DE LEVERANCIER MAAKT MIJ NIET UIT, ALS DE INKOPER MAAR TEVREDEN IS”

VERVOLG

Nieuwe lerende netwerken

In navolging van drie lerende netwerken gedurende het afgelopen jaar start Eten+Welzijn op 26 september 2019 nieuwe lerende netwerken. Zorgprofessionals leren en werken hierin met elkaar rondom een specifiek thema. De thema’s zijn: ‘Integraal proces en bekostiging van het voedingsproces’, ‘Arbeidsproblematiek’ en ‘Verbinding zorg en facilitair in relatie tot eten en welzijn’. Zie www.etenwelzijn.nl.



BOEK

De Vloeibare Keuken

Om mensen met kauw- en slikproblemen gevarieerd en lekker te laten eten – ook thuis – geeft Argos Zorggroep het boek De Vloeibare Keuken uit. Het bevat uiteenlopende recepten, 15 zoet en 15 hartig. Samengesteld door zorgcoördinator Thérèse Vos-Schellenberg in samenwerking met een diëtiste en een logopedist. ‘Een belangrijk onderdeel van De Vloeibare Keuken is het gemak waarmee, in iedere keuken, de maaltijd kan worden bereid. Dat maakt de recepten geschikt voor een groot publiek’, aldus Vos-Schellenberg in haar voorwoord. Informatie vind je op www.argoszorggroep.nl/devloeibarekeuken.



THERAPIE

Muziek doet bewoners opleven

Het is bekend dat muziek bij mensen met dementie het nodige los kan maken. Het muzikale brein blijft namelijk lang intact en activeert andere hersendelen. Daarom hebben ze bij Van Neynsel in ‘s-Hertogenbosch sinds eind 2018 een muziektherapeut in dienst.

‘Een waardevolle aanvulling op onze behandelingen, want de kracht van muziek is ongekend’, zo meldt de organisatie op haar site.

Muziektherapeut Annemarie Kosse stemt de therapie af op de individuele bewoners. De ene bewoner is onrustig. ‘Die probeer ik met muziek te kalmeren. Een andere bewoner probeer ik juist te activeren.’

De therapie leidt ertoe dat mensen opleven of dat cliënten na een afasie weer contact leggen met anderen. Ook aan het eind van de ‘rit’ kan muziek verlichting brengen. Kosse kan mensen in hun sterfbed rust bezorgen door muziek te maken.

“TIJDENS DE VERZORGING ZETTEN DE MEDEWERKERS DIE MUZIEK NU OP, EN IK HEB ZE AANGERADEN OOK WAT MEE TE ZINGEN. HET HELPT. DE ZORG GAAT NU EEN STUK BETER.”

Muziektherapeut Annemarie Kosse van Van Neynsel over de kracht van muziek.

WIJGASTVRIJ

Diner op zee

Aspergediner op de Noordzee. Locatie: restaurant Zilt op de Scheveningse Pier. Een verfijnd vijfgangendiner van Chef Aymen Ibrahim en zijn team. Georganiseerd door WijGastvrij, Gastronomisch Gilde sociëteit Zuid-Holland en Allround Cooking Platform.

Ruim 80 gasten dineerden op maandag 27 mei boven de golven. Dat maken de meesten niet vaak mee, nooit eigenlijk. En tussen de gangen door kon men vanuit het reuzenrad de Noordzee en Scheveningen aanschouwen.

Vegan ganzenlever
Evenals de voorgaande edities van het aspergediner werd ook deze gesponsord. De Vegetarische Slager was een van de sponsoren en zo kon het gebeuren dat vegan ganzenlever en vegetarische ham deel uitmaakten van het menu. Tot genoegen van de gasten.
Behalve door de Vegetarische Slager werd het diner gesponsord door Pain de Mer, Seafood Centre, Wine & Spirits, Hanos en Van der Mey Quality Food & Vegetables.







Ruim 80 gasten genoten op zee van een verfijnd vijfgangendiner.







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.

Geen kunst

Als columnist van Uitblinkers verkeer ik in de luxe positie dat ik vooraf al artikelen kan inzien en zo – ruim voordat u als lezer het mooie magazine in uw handen heeft – weet wat er komen gaat. Soms biedt dat inkijkje verrassende of grappige inzichten in de wereld van gastvrijheid.

Zo heb ik met veel plezier het interview met Laura de la Mar gelezen. Mooi om te zien hoe mensen aankijken tegen hun vakgebied en hun bedrijf. Maar als ik heel eerlijk ben, moet ik bekennen dat ik tijdens het lezen ervan wel een paar keer in de lach schoot. Om het maar even heel bot (en misschien ongastvrij) te zeggen: wat een open deuren worden door haar ingetrapt!

Hand in eigen boezem: ik ben zeker geen specialist, wel ervaringsdeskundige als het gaat om gastvrijheid in de zorg. En gastvrijheid draait ongetwijfeld om veel meer dan alleen een glimlach van de mensen in witte tenues aan je bed en achter de receptie. Toch is dat voor mij als patiënt of cliënt wel het belangrijkste. Het gevoel dat je welkom bent en dat er aandacht en een beetje tijd voor je is.

Het feit dat Laura de la Mar maar liefst 258 pagina's nodig heeft om 'Het Geheim van Gastvrijheid' te verklaren, is waarschijnlijk bewijs van mijn onkunde, al blijf ik mijn visie trouw.

In mijn ogen is het heel simpel. Gastvrijheid zit in mensen. Aan bed en in bed, voor en achter de balie. En als ze die gastvrijheid even niet tonen, mag je daar best iets van zeggen. Geloof mij maar: gastvrijheid is geen kunst! Laat de glimlach het altijd winnen van het chagrijn!

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.zorgboodschap.nl - info@zorgboodschap.nl

BOON FOOD GROUP

ZORGBOODSCHAP
Onderdeel van Boon Food Group



AFDELINGSKEUKEN

AMSTELRING

LOCATIE ROZENHOLM



LAINOX COMPACT NABOO

DE MEEST COMPACTE OPLOSSING OM GROOTS TE KOKEN

De Lainox Compact Naboo werkt in de Cloud en onderscheidt zich daarmee van andere ovens. In de Cloud verzamelt u verschillende recepten die met behulp van één klik beschikbaar zijn. De ovens zijn op afstand instelbaar dankzij de standaard voorziening voor een wifi-verbinding. Hierdoor kunnen verschillende ovens in verschillende ruimtes hetzelfde ingesteld worden en beschikken over dezelfde recepten. De Lainox Compact Naboo kan automatisch koken, stomen en garen. Het apparaat beschikt over een automatisch reinigingssysteem met vloeibaar reinigingsmiddel en is 100% recycleerbaar.

Met Lainox@ home systeem

van gestel

GROOTKEUKENTECHNIEK

AMSTELRING

Amstelring is een toonaangevende organisatie in de ouderenzorg. Van thuiszorg, dagbesteding of verpleeghuizen; bij Amstelring krijgen de ouderen de aandacht die zij verdienen. Van Gestel Grootkeukentechniek mag nieuwe afdelingskeukens plaatsen in alle Amstelring-locaties die een Lainox Compact Naboo krijgen.

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