UIT BLINK ERS

VAKBLAD OVER
ETEN, DRINKEN EN
GASTVRIJHEID
IN DE ZORG

NR. 8 – NOV 2018

UITBLINKERS IS
EEN UITGAVE VAN

wij
gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID





Humor ontzorgt

Zó lekker voor ouderen

I STAY CRUNCHY EVEN IF YOU KEEP ME WAITING



Nieuw! Verse friet die extra lang krokant blijft.

Deze baanbrekende innovatie van Aviko maakt het je een stuk makkelijker. De verse friet blijft extra lang knapperig en heeft een baktijd van maar 3 minuten.

Heb je een piek gedurende de dag of dat het soms iets langer duurt dat de friet geserveerd wordt, dan is Aviko SuperCrunch Fresh de oplossing voor jou!

Meer weten? Bel de Crunch hotline 0575 458259 of mail naar supercrunch@aviko.nl

FRESH FRIES FOR LONG LASTING CRUNCHINESS

Aviko Super Crunch! Fresh

DOE EENS MEE

Een tijdje geleden nam ik contact op met DoSocial, een organisatie die zich bezighoudt met het organiseren van leuke dingen voor ouderen. Denk aan optredens, tochtjes, nostalgiekarren en wat al niet meer. Een aantal bedrijven steunt dit initiatief. Het heeft leuke activiteiten opgeleverd.

Ik had een enorme belangstelling verwacht vanuit de zorg en een wachtrij om in te tekenen op het aanbod. Maar dat valt wel mee, zo blijkt. Er kan nog wel wat bij. Directies, managers en medewerkers van zorginstellingen hebben zich nog niet massaal tot DoSocial gewend. Terwijl deze organisatie toch wel het nodige te bieden heeft. En het hoeft niet al te veel of zelfs niets te kosten. Ik zou zeggen: bekijk het aanbod eens, misschien zit er wat voor jouw cliënten bij.

Het mooie van werken in de zorg is dat je zoveel voor anderen kunt betekenen. Dat blijkt keer op keer als we Uitblinkers aan het maken zijn. Ook dit keer. Met een beetje humor kun je het leven van mensen, die afhankelijk zijn van zorg, prettiger maken. En dan hoef je helemaal geen tweede Gordon of Herman Finkers te zijn. Gewone grapjes, die op zich helemaal niet zo leuk zijn, kunnen afhankelijk van de situatie ook werken.

Proberen dus. Het ergste wat er kan gebeuren is dat jouw cliënt niet om jouw grap hoeft te lachen. Dat kan op zich dan ook wel weer grappig zijn, zodat je er zelf nog wat te lachen aan overhoudt.

Jaap de Graaf,
Redactie Uitblinkers

wij gastvrij
UITBLINKERS IN GASTVRIJHEID



SLUIT JE AAN!

WWW.WIJGASTVRIJ.NL/LEDEN

INHOUD

4 De wil van Jos Ollebek
9 Column Monique Willemse
10 Verleiden en Verrassen 1
12 Bedrijfsleden
14 Verleiden en verrassen 2
17 Column Michel Overwijk
18 Doe mee met DoSocial
19 Spreuken Zorgkalender
20 Ouderen testen friet
24 Uitblinkers onder elkaar
30 Agenda en colofon
31 Eindejaarsdiner
32 Humor ontzorgt
38 Ontdek de medewerker
41 Handig apparaat
43 Wijs Academie breidt uit
44 De oplossing voor koffie
46 Apparatuur voor flexkeuken
47 Column Lisette Bossert
49 “Geen personeelstekort”
51 Twietjes
52 Uitblinken in beleving
54 Column Geert Hilferink



Jos Ollebek: "Ik vreesde dat ik bij Tafel Thuis weer in een knokfase terecht zou komen."

Chef Jos Ollebek liet promotie aan zich voorbijgaan

EEN EIGEN WIL

Hij was bij Tafel Thuis, een grote productiekeuken in Middelburg, benoemd tot manager voeding, maar voelde zich daar niet goed bij. Jos Ollebek zag er vanaf. Nu produceert hij voor de gemeente Terneuzen op ambachtelijke wijze maaltijden voor thuiswonende ouderen in Zeeuws-Vlaanderen. Het concept is bijzonder.

Als je in de zorg werkt, kun je een paar dingen naar je hand zetten, maar je blijft afhankelijk. Van je leidinggevende, je directie, je collega's, je beperkte budget. Daar heb je je maar bij neer te leggen, denken we. Maar dat hoeft dus niet per se. Jos Ollebek toont dat aan.

Met een sterke eigen wil kun je ver komen, bewijst hij. We ontmoeten Ollebek op een zonnige ochtend in Terneuzen, in het kantoortje van Zó Lekker, gevestigd naast de keuken in het Prokino-schippersinternaat. Koks en assistenten bereiden hier maaltijden voor thuiswonende ouderen in de gemeente Terneuzen.

Voor het genoemde internaat, een kinderdagverblijf en voor zorgorganisaties van Werk Service Punt Zeeuws-Vlaanderen bereidt en bezorgt Zó Lekker ook koelverse maaltijden en diepvriesmaaltijden. De thuiswonende ouderen kunnen deze overigens eveneens bestellen, bijvoorbeeld voor de weekenden.

Mooie promotie

De voorgeschiedenis. Ollebek was hoofd voeding bij Zorgsaam in Terneuzen. Eerst drie keukens, vervolgens één, daarna nul. Zorgsaam fuseerde met Curamus en besloot om maaltijden af te gaan nemen van Tafel Thuis in Middelburg. Ollebek kon daar Meesterkok Sjaak Jobse opvolgen die met pensioen ging.

Mooie promotie. Hij vertelde op 17 november 2016 op de Dag van de Gastvrijheid in Utrecht zijn succesverhaal. Maar de chef kwam daar drie maanden later op terug. Hij liet de promotie aan zich voorbijgaan. "Het voelde niet goed. Ik zag te veel obstakels."

Knokfase

Hij zou verantwoordelijk worden voor de productie van 1500 maaltijden per dag. "Veel gezinnen zijn daarvan afhankelijk. Die mensen verdienen het beste. Als ik er niet vol voor kan gaan, krijgen ze niet het beste. Dat wilde ik niet."

Er was nog een reden om te bedanken voor de eer, zegt Ollebek. "Ik heb vijf jaar geknokt om de keuken van Zorgsaam overeind te houden. Dat is niet gelukt. Ik vreesde dat ik bij Tafel Thuis weer in een knokfase terecht zou komen."

Nadat Ollebek in februari 2017 voor Tafel Thuis bedankte, liet de directie weten dat er geen plaats meer voor hem was binnen Zorgsaam. De chef kon gebruikmaken van een 'vangnetje' en was van plan om zich als cateraar te vestigen. Hij besloot om de vrijgekomen tijd te steken in het afbouwen van zijn boot. Even wat anders aan zijn hoofd, even bijkomen.

"HET VOELDE NIET GOED. IK ZAG TE VEEL OBSTAKELS."



Belangstelling andere regio's

Ook andere gemeenten en organisaties hebben belangstelling getoond voor het concept van Zó Lekker, waarbij regionale producten en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een grote rol spelen. Samenwerking tussen gemeente, maatschappelijke organisaties en plaatselijke producenten is hierbij van groot belang. Ollebek heeft zijn verhaal bij een geïnteresseerde gemeente in de buurt van Den Helder al een keer toegelicht.

Kookextremisme
Hij gelooft in vers koken met zo mogelijk regionale producten, maar laat het niet ontaarden in kookextremisme, zegt Jos Ollebek. “Macrobiotisch, biologisch en wat al niet meer wordt tegenwoordig steeds vaker tot in het absurde doorgevoerd. Ook in de zorg. Terwijl je kookt voor mensen die vroeger de kast vol hadden staan met sausjes, soepen en smaakversterkers van Maggi, Honig en Knorr. Ben je 90 en moet je ineens macrobiotisch gaan eten. Nee, laten we niet overdrijven.”

Sabbatical
Deze ‘sabbatical’ duurde een half jaar. De gemeente Terneuzen vroeg toen of hij een keuken wilde opzetten om maaltijden te produceren voor thuiswonende ouderen met een indicatie. Met behulp van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt – de sociale werkplaats Deton en het Werk Service Punt Zeeuws-Vlaanderen doen mee - en gebruikmakend van regionale producten. “De meeste ouderen in Zeeuws-Vlaanderen willen verse, warme maaltijden thuisbezorgd krijgen, vandaar het voorstel.”

Hij trad in dienst van Stichting Aan-Z, een maatschappelijke organisatie, en produceert inmiddels 250 maaltijden à €7.50 per dag. Het team van Zó Lekker bestaat uit vijf vaste medewerkers (naast Ollebek zijn dat kok Jolanda Verlinde, Esther Verlinde, Bianca van ’t Hof en Jan Dooms).

Medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt staan hen bij. Zij volgen een opleiding en blijven in principe drie maanden in dienst. Na die opleiding stroomt 60% door naar de reguliere arbeidsmarkt. Deze manier van werken, inclusief het gebruikmaken van streekgerechten, werd door Ollebek overigens ook al toegepast bij Zorgsaam. “Het is voor mij niet nieuw.”

Geen vakantie
Het is wel hard werken. Het eerste jaar zonder een dag vakantie voor de chef en ‘de zusjes Verlinde’. En medewerkers met een achterstand

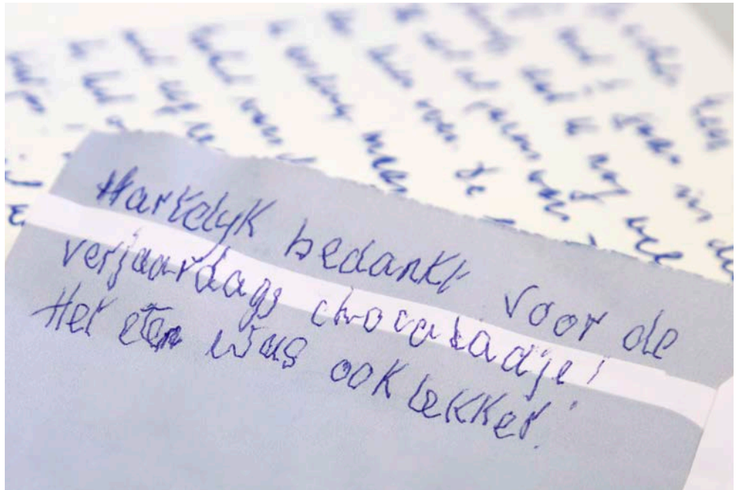
“HET EMOTIONEERT ME WEL EENS. IK KAN ER WEEK VAN WORDEN.”

worden ‘afgeknepen’, zegt hij. Dat wil zeggen: ze moeten stevig doorwerken, vooral in de snijkeuken is het aanpoten. “Maar ze doen het graag, ze leren een deel van het vak en ze krijgen waardering”, zegt hij wijzend op een stapel brieven van tevreden klanten.

We lezen een brief van klant Koos. “Hartelijk dank voor de bijzondere maaltijden. Jammer dat ik er in m’n eentje van moet genieten.” Een andere klant heeft een doosje met walnoten uit eigen tuin aan de retourverpakking toegevoegd. Voor de medewerkers van Zó Lekker, omdat de noten ‘zo lekker‘ zijn. En meer brieven, veelal in beverig handschrift, maar altijd oprecht. “Het emotioneert me wel eens. Ik kan er week van worden.”

Geen zout
Het ambachtelijke koken houdt onder meer in dat er geen zout wordt toegevoegd, zo nu en dan wel bouillonpoeder. Verder geen margarine, uitsluitend olijfolie, roomboter en room. De koks van Zó Lekker gebruiken veel kruiden en er wordt veel zelf gesneden. De aardappels schrapt men.

In de keuken zien we een ketel met preiafval op het vuur. Kruidnagel, tijm, laurier en gebroken peperkorrels erbij en pruttelen maar, uur na uur, met als resultaat heerlijke bouillon.





Talenten vallen op
Onder de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bevinden zich talenten die in de catering of de horeca een voorname rol kunnen spelen. “Ik zie het in drie minuten als we zo’n pareltje in huis hebben”, zegt Ollebek. “Ze zijn proactief, ze zien het werk en pakken het op. Ze snappen de processen.” Onder hen ook buitenlanders met een taalachterstand of mensen die vanwege hun geloof niet alles mogen eten en bereiden. “Dat kan wel eens lastig zijn.”

Voor het geval de bezetting wat minder is – niet zelden blijven medewerkers onverwachts weg – houdt Ollebek diepvriesproducten achter de hand. Zodat ze met minder mensen toch die 250 maaltijden kunnen bereiden.

Facebook
De klanten worden via briefjes en via foto’s, filmpjes en berichten op de Facebookpagina ‘Zo-Lekker’ op de hoogte gehouden van de gang van zaken en de herkomst van de gerechten. Ze kunnen bijvoorbeeld zien dat de toetjes afkomstig zijn van Zuivelboerderij Hoogelande in Grijpskerke.

De stoofpeertjes groeien aan eeuwenoude bomen in de tuin van Ollebek himself, woonachtig in Overslag, een dorpje vlak bij de grens met België. Het gros van de groenten wordt geleverd door Het Boertje, het zijn producten uit de regio. Een slagerij die veelal met regioproducten werkt, levert het vlees.

Plafond in zicht
Ondertussen verzamelen de chauffeurs zich voor het wegbrengen van de warme maaltijden. De afnemers wonen binnen een straal van 20 kilometer. “Tussen 11.30 en 12.00 uur krijgen onze klanten hun maaltijd. Versbereid en op de juiste temperatuur. Vijf dagen in de week.”

In de weekenden kunnen klanten gebruikmaken van koelverse maaltijden. Ook van Zó Lekker, dat de afzet nog steeds ziet groeien. Nog even en dan is het plafond bereikt. “We bereiden nu 250 maaltijden, onze max ligt op 350 maaltijden. Het moet niet te groot worden want we willen geen concessies doen aan onze ambachtelijke werkwijze.”

“MACROBIOTISCH, BIOLOGISCH EN WAT AL NIET MEER WORDT TEGENWOORDIG STEEDS VAKER TOT IN HET ABSURDE DOORGEVOERD. OOK IN DE ZORG.”

Alcohol in de keuken
Bij het bereiden van gerechten kan alcohol als smaakmaker een belangrijke rol spelen. Rode wijn, witte wijn, bruin bier, bockbier en wodka zijn de favoriete smaakmakers van Jos Ollebek. Bruin bier voor bijvoorbeeld jus, wodka voor boeuf stroganoff. En de klant raakt niet onder invloed want het merendeel van de alcohol verdampt, vooral de smaak en de reuk blijven hangen. Ollebek: “In instellingskeukens werkt men doorgaans niet meer met alcohol vanwege de kostprijs. Dat is jammer, want het levert gerechten op die nog smaakvoller zijn.”



HET VERHAAL VAN ZUIVELHOEVE

Voor de beste zuivel van Nederland nemen we je mee naar het Twentse dorpje Twekkelo, naar de boerderij van de familie Roerink. Al generaties lang werken wij hier met trots aan onze onmeunig lekkere producten.

Ons verhaal begint in 1981 in een oude klompenschuur. Diane Roerink begint een klein winkeltje, waar ze de ambachtelijke producten verkoopt die haar man Gerjhan zelf met liefde maakt op de boerderij. Met succes, de inwoners van Twekkelo weten het winkeltje met de heerlijke zuivel van eigen land te vinden. Reden genoeg om de rest van Nederland kennis te laten maken met de heerlijke Zuivelhoeve producten!

Al snel volgt er een tweede winkel in Enschede, Diane is er maar druk mee. Ondertussen struint Gerjhan het land af om zijn zuivelproducten te verkopen aan ziekenhuizen, instellingen en later ook aan supermarkten.

De zaken lopen goed en al snel volgen er meer Zuivelhoeve winkels. Inmiddels zijn er al bijna 50 door heel Nederland! En volgen er snel meer!

Zo zijn we als Zuivelhoeve in 35 jaar tijd uitgegroeid tot een bekend Twents merk. Bekend in Nederland en daarbuiten: inmiddels zijn onze zuivelproducten ook verkrijgbaar in België en Duitsland.

ZUIVELHOEVE EN VAN SMAAK

Goed gastheerschap, daar genieten we allemaal van. Of je het nou verzorgt of ontvangt. Zomaar iets oplepelen is er niet bij. Wat je voorschotelt, daar wil je over vertellen. Liefst zo precies en correct mogelijk.

Samen met Van Smaak helpen wij je graag het maximale te halen uit elk genietmoment je. Je kent ons hoogstwaarschijnlijk van onze onmeunig lekkere Boer'n Yoghurt® en Boer'n Vla®.

Heerlijk romig en loeivers. Maar we hebben ook andere toppers zoals Boer'n Kwark®, Boer'n Pap® en Bavarois. Genoeg keus dus voor elk moment van de dag: je ontbijt natuurlijk, maar ook bij de lunch, als tussendoortje en zeker niet te vergeten als toetje!

DIËTIEK

Speciaal voor de institutionele markt bieden we daarnaast ook onmeunig lekkere dieetproducten. Bijvoorbeeld Magere Vla zonder toegevoegde suikers, voor mensen met diabetes. Of Energie- en Eiwitverrijkte Vla en Pap, uitermate geschikt voor patiënten die te kampen hebben met ondervoeding of herstellen van een ziekte of operatie. Elk nieuw product dat wij ontwikkelen laten wij zorgvuldig onderzoeken door onze productontwikkelaars. Ook werken we hiervoor samen met diëtisten.

WANT... ALS JE WEET WAT JE EET, PROEF JE MEER!





ZIEKENHUIZEN

Patiënten krijgen inspraak via panels

Steeds meer ziekenhuizen maken gebruik van patiëntenpanels om erachter te komen hoe patiënten de dienstverlening waarderen en of er nog dingen zijn die ze graag anders zouden willen zien. Ook krijgen ze de kans om verbeterpunten aan te dragen.
Het OLVG te Amsterdam is een van de ziekenhuizen die gebruikmaakt van een patiëntenpanel. 720 mensen gaven aan dat ze daarvan deel willen uitmaken. Zij krijgen maximaal zes keer per jaar vragen voorgelegd, zegt Steven Rooijmans van de afdeling kwaliteitszaken.

Proeven

Patiënten krijgen steeds meer inspraak, vandaar dat ziekenhuizen gaan werken met panels. Het OLVG wil overigens nog een stapje verder gaan door patiënten uit te nodigen om eten en drinken te komen proeven. Dit ter gelegenheid van een nieuwe aanbesteding. Wanneer de proeverijen zullen plaatsvinden is op moment van schrijven nog niet duidelijk.

Samen beslissen

Patiëntenfederatie Nederland maakte eerder al duidelijk dat patiënten meer inspraak willen. Ze willen graag samen met de arts beslissingen nemen, maar daar komt het niet altijd van. Uit onderzoek blijkt dat een op de zeven zich te weinig betrokken voelt bij de beslissing over de behandeling. Vier op de tien vinden dat er te weinig aandacht was voor hun persoonlijke situatie.

"HET IS VOOR MIJ LOGISCH DAT EEN ZIEKENHUIS, WAAR ALLES OM GEZONDHEID DRAAIT, ROOKVRIJ IS"

Zorgwethouder Jolanda de Witte over het rookvrije Albert Schweitzer ziekenhuis in Dordrecht

COLUMN



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

Zit er een leeftijdsgrens aan gastvrijheid?

Ons lokale ziekenhuis is zeer actief zichzelf aan het heruitvinden op het gebied van gastvrijheid. Zo opende er vorig jaar een chemotuin waar je kunt kuren in de prachtige bosrijke buitenlucht en is recent ook een mooie groene kas geopend waar patiënt en bezoeker heerlijk kunnen verpozen. Ik had het nog niet ervaren als ik niet na drie ziekenhuisverblijven van een dierbare opeens mantelzorger was geworden. In haar gastvrijheidsambitie was deze zorginstelling echter vergeten de specialist mee te nemen. Hij bleek geoefend in leeftijdsdiscriminatie en blonk in zijn contact met een oudere en kwetsbare patiënt uit in onbeschrijflijke lompheid.

Na een wachttijd van 5,5 week werkte hij ons binnen 5 minuten de behandelkamer uit omdat hij oordeelde dat het geen zin had om iemand van over de tachtig te behandelen. Interessant, in een vergrijzende samenleving. Geërgerd voegde hij ons in de deuropening toe dat hij 'verpleeghuisartsen ook al had gezegd geen oude mensen meer naar hem door te sturen'.

Uit rondvraag blijkt dat de stuitende bejegening door deze specialist al langer bekend is bij de huisarts en op Zorgkaart Nederland. Wat bezielt de Raad van Bestuur om signalen dat een specialist niet met zijn patiënten kan omgaan te negeren? Waarom stuurt de directie deze specialist niet op training? Want zo wordt het werk van de vele wél gastvrije artsen en zorgmedewerkers elke dag tenietgedaan.

Zelf zijn wij uiteindelijk maar uitgeweken naar een privékliniek. Efficiënt, persoonlijk, effectief en gastvrij. Een warm bad. Wilt u ook uw zorgorganisatie 'heruitvinden', leer uw rare snijbonen dan met empathie luisteren, samenvatten, doorvragen en echt praten met de patiënt én diens mantelzorger.

Verrassen en verleiden 1

KLEINE GEBAREN, GROTE EFFECTEN

Kleine aanpassingen en gebaren kunnen veel teweegbrengen. Op het gebied van cliënttevredenheid en gezondheid bijvoorbeeld. Dat was de uitkomst van de managementbijeenkomst Verrassen en Verleiden op 27 september in het Zinlab te Veghel, georganiseerd door WijGastvrij en Van Hoeckel.

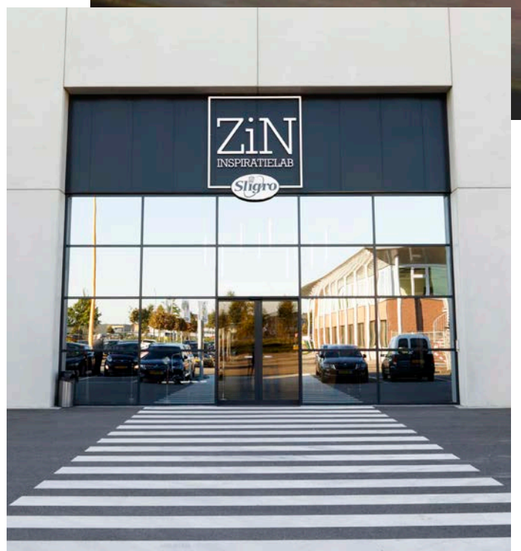


Pia Naber laat zien hoe je kunt verrassen en verleiden.

Verrassen en verleiden kan ze zeker, Pia Naber. Ze bracht de aanwezigen met cabaret en zang in de stemming. Cabaret met een op de zorgbranche aangepaste inhoud. Met gevoel voor theater (“Ik ga me zo uitkleden hoor. Vinden jullie dat goed?”) bracht ze typetjes voor het voetlicht.

De zaal kon zich niet beperken tot toekijken, meedoen was het parool. Sommigen werden verleid tot een dansje. Naber kreeg de aanwezigen zo ver dat ze met een kurk in de mond in gesprek probeerden te gaan met hun buurman. Niet verleidelijk, wel verrassend.

“IK GA ME ZO UITKLEDEN HOOR. VINDEN JULLIE DAT GOED?”



Tips van Rickli

Daarna kreeg gastbelevingsexpert Sepp Rickli van Rickli Professionele Hotellerie in een andere ruimte van het Zin Inspiratielab de gelegenheid om te verrassen. Hij deed dat met tips waarmee je de tevredenheid van cliënten en gasten kunt verhogen. Overal toe te passen, ook in de zorg, aldus de man die in een Zwitsers hotel opgroeide en jarenlang actief was als belevingsexpert van De Efteling.

Mening vragen

Hij liet weten dat processen erg belangrijk zijn in de zorg. Maar kan het niet anders? In de hotellerie, zo meldde Rickli, is de gast het belangrijkste, niet het proces. “De hotellerie vraagt aan de gast wat hij ervan vindt en welke wensen hij heeft, zodat daar rekening mee gehouden kan worden. Zouden we in de zorg ook niet meer die kant op moeten?”

Wachten verkorten

Hij vroeg aan de zaal hoe je het wachten kunt veraangenamen. Koffie, frisdrank of soep ter beschikking stellen, zijn mogelijke oplossingen. Boeiende informatie verstrekken helpt ook. Rickli: “Je kunt wachtenden ook middels een apparaatje oproepbaar maken, zodat ze hun gang kunnen gaan totdat ze aan de beurt zijn.”

Lees verder >

Hoe verleiden we over 10 jaar?

Minouk Damen van Marketing4Results, de laatste spreker van deze middag, verleidde de aanwezigen tot nadenken over de toekomst. Hoe verleiden we over 10 jaar onze gasten, patiënten en cliënten? Die vraag stond centraal.

De zaal werd middels ‘brain writing’, waarbij briefjes rondgaan waarop de aanwezigen drie ideeën moesten schrijven, aan het werk gezet teneinde elkaar een blik in de toekomst te bieden.

Daaraan voorafgaand had Damen een aantal scenario’s en trends geschetst. Omdat de zorg te duur gaat worden, gaan we straks straffen uitdelen aan mensen die ongezond leven, zoals Japan werkgevers verantwoordelijk stelt voor obesitas bij werknemers.
Chips worden ingebracht om te meten wat mensen eten. Consumptie van vetten en suiker wordt aan banden gelegd.

Maar hoe kunnen we straks mensen verrassen en verleiden? “Door de chips te verwijderen en weer lekker te gaan eten wat je wilt”, antwoordde een aanwezige gevat. En zo leverde de sessie meer ideeën op. Het winnende idee kwam van het groepje van deelnemer Peter, dat het sociale aspect combineerde met technologie. De groep stelde voor ouderen en jongeren samen te laten eten waarbij de jongeren de ouderen helpen en de ouderen hun kennis over eten en drinken overbrengen op de jongeren.

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 beschikt over een bedrijfsbureau dat zich bezighoudt met het organiseren van activiteiten en bijeenkomsten. Bedrijven die partner of sponsor willen worden van de organisatie kunnen contact opnemen met het bedrijfsbureau.

Bedrijfsbureau WijGastvrij
Boulevard Antverpia 19
4703 AV Roosendaal
bedrijfsbureau@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

OOK PROFITEREN?

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

BEDRIJFSLEDEN WIJGASTVRIJ



Mintje bij het weggaan
De gast of de cliënt een Mintje, pepermuntje of wat anders meegeven bij het weggaan doet de tevredenheid met sprongen stijgen. "Eén Mintje bij het verstrekken van de kassabon verhoogt de tevredenheid met 0,5 punt. Geef je twee of drie Mintjes, dan gaat de tevredenheid met 1,2 punt omhoog. Kleine moeite, groot effect. Niet alleen in de horeca, maar ook in de zorgt werkt dat zo."

Locatie restaurants
De restaurants in hotels hebben meestal een opvallende plaats. Bij de entree, zodat ze ook daadwerkelijk gezien worden. Op die manier trek je extra gasten. Rickli: "Zo zou het in de zorg ook moeten."

Staan en loungen
Gasten en bewoners voelen zich beter als ze kunnen kiezen tussen verschillende zit-, sta- en loungemogelijkheden. Kwestie van meubilair en inrichting. "Bied mensen keus, geef ze de mogelijkheid om te zitten, te staan of te loungen, privé of in groepjes."

Ontvangst door gastvrouw
Rickli had een compliment in petto voor instellingen die hun gasten door een gastvrouw of gastheer laten verwelkomen. "Je ziet in ziekenhuizen steeds vaker dat vrijwilligers deze taak op zich nemen. Dat is top."

Gezond stimuleren
Rickli liet weten dat je het kiezen van gezonde gerechten door een paar ingrepen enorm kunt stimuleren. Als de gasten minder verantwoorde voeding eerst tegenkomen op hun pad, dan zullen ze die eerder kiezen. Draai je het om, dan pakken ze juist de gezonde producten, de salades en zo, veel gemakkelijker.

In de eerste situatie is de verhouding minder gezond/gezond 3:1, in de tweede situatie is de verhouding 1:3, aldus Rickli. "Door de volgorde aan te passen, kun je een enorme toename van gezond kiezen bewerkstelligen."

Handen wassen
Hygiëne kan in de zorg het verschil zijn tussen leven en dood. Hoe krijg je de medewerkers zover dat ze hun handen wassen? Dat blijkt een kwestie van de juiste tekst op de juiste plaats. Rickli laat de zaal kiezen tussen twee zinnen.
1) Goede hygiëne zorgt ervoor dat u geen ziekte oploopt; 2) Goede hygiëne voorkomt dat patiënten ziekten oplopen.

Welke zin sorteert het grootste effect?
Het overgrote deel kiest zin 1. Fout gekozen. Rickli: "De eerste zin had geen enkel effect, de tweede had een effect van 45%. Hoe dat kan? De medewerkers willen voorkomen, denk ik, dat de patiënten ziek worden, voor zichzelf zijn ze niet zo bang."


Rickli stelt voor om wachtenden via een apparaatje oproepbaar te maken zodat ze hun eigen gang kunnen gaan.







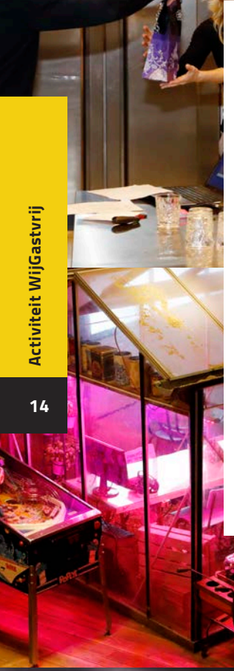


Foodyard Amsterdam was zo goed als uitverkocht.





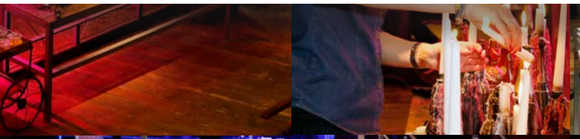




Verrassen en verleiden 2

TRAINEN EN NOG EENS TRAINEN

Trainen en leren en nog eens trainen en leren. Een continuproces is vereist om gastvrijheid in de zorg van de grond te tillen en vast te houden. WijGastvrij hield haar tweede bijeenkomst Verrassen en Verleiden op 4 oktober in Foodyard Amsterdam van Bidfood.



Martin Ambachtsheer bereidde gerechtjes die er goed uitzien en makkelijk te maken zijn. Hij refereerde aan het Ready to Plate concept van Bidfood.

Evenals de eerste was ook deze tweede bijeenkomst Verrassen en Verleiden van WijGastvrij zo goed als uitverkocht. Volle bak dus in de Foodyard, gelegen in het Food Center Amsterdam aan de Jan van Galenstraat.

Het programma week op alle punten af van de eerste bijeenkomst. Deze stond in het teken van leren en inspireren. Naast WijGastvrij en Bidfood verleenden ROC van Amsterdam en Cordaan hun medewerking.

Hard werken

Direct al bleek dat het hard werken is om gastvrijheid binnen de zorg van de grond te tillen. Een kwestie van trainen en de opgedane kennis en vaardigheden up-to-date houden en opfrissen.

Amanda Classen, programmamanager hospitality bij Cordaan, dat met 6000 medewerkers en 2500 vrijwilligers vanuit 120 locaties in en om Amsterdam zorg biedt aan 20.000 mensen, liet weten dat er voortdurend getraind geoefend wordt om de vaardigheden op peil te brengen en te houden.

Stellingen

Een van haar stellingen luidde: “Gastvrijheid is alleen voor de horeca.” Roland de Groot van Threewise, een bedrijf dat opleidingen verzorgt, wist met die stelling wel raad. “Er is geen enkele branche waar gastvrijheid niet belangrijk is.”

Een andere stelling: “We hebben onvoldoende tijd in de zorg om aandacht aan gastvrijheid te besteden.” De zaal reageerde.
Reactie 1: “Daar moet je tijd voor maken.”
Reactie 2: “Als de medewerker zegt: ik heb er geen tijd voor, betekent dat niet dat hij of zij het niet wil.”
Reactie 3: “Sommige mensen hebben er geen zin in. Niet iedereen haalt het beste in zichzelf naar boven.”

Tekort aan personeel

Alexandra Otto, teammanager facilitaire dienst bij Cordaan, gaf een kijkje achter de schermen, waaruit bleek dat het personeelstekort hier en daar voor moeilijkheden zorgt. Organisaties hebben moeite om geschoolde krachten te vinden. En door de grote vraag zijn velen ook weer snel vertrokken als ze een baan dichter bij huis kunnen krijgen.

Verder spelen de IGZ-eisen (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) een rol, aldus Otto. “De eisen die zij stellen, leggen te veel te nadruk op de zorg in plaats van op de kwaliteit van leven.”

Medewerkers opleiden

Organisaties die niet aan voldoende geschoolde medewerkers kunnen komen, kunnen mensen aantrekken die ze zelf trainen of laten trainen. Voor gastvrijheidsmedewerker of voor kok bijvoorbeeld. Die suggestie lag opgesloten in het verhaal van Roelie van der Bos. Zij houdt zich als projectleider namens het ROC van Amsterdam bezig met contractonderwijs.

Het ROC biedt een reeks trainingen aan voor de zorg, van onderscheidend serveren en presenteren tot en met professioneel koken.

Lees verder >

“SOMMIGE MENSEN HEBBEN ER GEEN ZIN IN. NIET IEDEREEN HAALT HET BESTE IN ZICHZELF NAAR BOVEN.”

Eiwittekort

Skyr was een van de producten waarmee Martin Ambachtsheer demonstreerde. Het is een eiwitrijk zuivelproduct. Dat ontlokte hem de opmerking dat mensen zich meer bewust moeten worden van de hoeveelheid eiwit die ze nodig hebben. Daarbij doelde hij niet alleen op ouderen. “Ook sommige kinderen zijn vaak moe. En ze weten niet waardoor dat komt. Ga eens na hoeveel eiwit je nodig hebt en hoeveel je binnenkrijgt. Is er sprake van een tekort, probeer dan meer producten te eten die veel eiwitten bevatten. De moeheid zou dan wel eens kunnen verdwijnen.”



NIEUW: VEGETARISCHE POMPOENSOEP

Carezzo introduceert een vegetarische pompoensoep met 10 gram eiwit per portie van 150 ml. Pompoensoep groeit heel snel in populariteit en past in de trend naar vegetarische voeding.

Naast deze Carezzo pompoensoep worden nu ook de tomatensoep en champignonsoep in schenkflessen van 750 ml geleverd. Door de groei in gebruik is dit voor de keuken handiger, geeft het minder handling en verpakkingsafval. Dat maakt het dus voordeliger.

Eiwitverrijkte tomatensoep en champignonsoep groeien snel als tussendoortje voor de hartige trek. De soepen zijn vleesvrij. Alle eiwitverrijkte Carezzo soepen zijn qua consistentie iets dikker en glad zodat deze ook voor cliënten met slikklachten erg geschikt zijn. Voor informatie kijk op carezzo.nl



NU OOK IN SCHENKFLESSEN VAN 750 ML.

KIEZEN WAT JE LEKKER VINDT EN KRIJGEN WAT JE NODIG HEBT

Carezzo



Fingerfoods
Tijdens de slotsessie, verzorgd door Martin Ambachtsheer, culinair adviseur bij Bidfood, mochten de aanwezigen zelf fingerfoods bereiden. Handzame hapjes, makkelijk te maken, maar dan moet je wel weten hoe en beschikken over de juiste ingrediënten.

Zo presenteerde Ambachtsheer op een bordje van suikerriet een vegetarisch gerecht met coquille, surrogaat gemaakt van knolselderij. Andere ingrediënten die hij hierbij toepaste waren onder meer doperwtenpuree, een cressje, gepoft spelt en radijs. “Hiermee wil ik laten zien dat je zonder vlees ook leuke, verrassende gerechtjes kunt maken.”

Verwachting overtreffen
Andere gerechtjes kenden buikspek met gefermenteerde knoflookmayo, zalm, Skyr, pompoen en andere ingrediënten als basis. Stuk voor stuk eenvoudig te maken, maar smakelijk en een lust voor het oog.

En je moet je daarbij niet al te veel laten afleiden door regels, zo bleek. Als het er maar verzorgd uitziet, zei Ambachtsheer. ”De periode dat we dachten ‘Wat verwacht de gast?’ ligt wat mij betreft achter ons. Belangrijker is: hoe kunnen we de verwachtingen van de gast overtreffen. Als je daarin slaagt, heb je in principe vrij spel en hoef je geen rekening meer te houden met verwachtingspatronen en dergelijke.”

“DE PERIODE DAT WE DACHTEN ‘WAT VERWACHT DE GAST?’ LIGT WAT MIJ BETREFT ACHTER ONS”

COLUMN



Michel Overwijk is voorzitter van WijGastvrij en als hoofd f&b werkzaam in het OLVG te Amsterdam.

Verrassen en verleiden

Verrast en verleid worden. Dat willen we allemaal op z’n tijd. Mooi om te zien dat we velen hebben kunnen verleiden om de bijeenkomsten Verrassen en Verleiden – zie de reportages op de voorgaande pagina’s – te bezoeken. Met als gevolg een verrassende opkomst.

Wat te denken van de locaties die ons ter beschikking zijn gesteld, zoals Foodyard Amsterdam, het inspiratiecentrum van Bidfood. Een locatie waar je continu wordt geprikkeld met al je zintuigen. Waar het leuk is om je eigen sfeer te creëren. Als je een bezoek brengt aan het toilet bijvoorbeeld, waar je een loungesfeer of discobeats gecombineerd met lichteffecten kunt oproepen.

Je wordt ook geprikkeld om aan de hand van een chef met elkaar de meest waanzinnige creaties te maken, eenvoudig te bereiden voor patiënten en/of bewoners. De verrassing zit hem dan in de eenvoud, de verleiding, dat mooie bord wat je met behulp van eenvoudige ingrediënten, zoals een mooi blaadje sla, een cressje (takje groen) en wat krokantjes kunt opmaken. Wat het doet met je beleving is onbeschrijfelijk. Ik krijg er trek van als ik erover nadenk.

Tijdens een bezoek aan het Zinlab te Veghel, de inspiratie-omgeving van Van Hoeckel /Sligro, waar van alles te beleven is op het gebied van zintuigelijk waarnemen, gingen we aan de gang met voelen, ruiken en proeven. Het thema stond in het teken van verrassen en verleiden in relatie tot hospitality in de toekomst. De aanwezigen werden verleid suggesties aan te dragen. Het werden verrassende suggesties.

Geweldig om te zien dat we bij deze bijeenkomsten – de bijeenkomst Verrassen en Verleiden in Tilburg kwam te laat voor dit nummer – steeds meer gastvrijheidsmedewerkers mogen begroeten vanuit diverse zorgorganisaties. Zo kunnen we elkaar inspireren en het vak stapje voor stapje naar een hoger plan brengen.

DoSocial wil meer kwetsbare ouderen helpen

IDEEËN EN BIJDRAGES GEVRAAGD

Managers en medewerkers van zorginstellingen die een beroep willen doen op DoSocial of daarmee samen willen werken zijn van harte welkom. Dat heeft de organisatie benadrukt in een gesprek met Uitblinkers.



Evenals in 2017 zal DoSocial ook komend jaar op Zorgtotaal (12 t/m 14 maart 2019) aanwezig zijn. Er wordt een plein ingericht waarbij ouderen en scholen worden betrokken.

"OOK BONTE AVONDEN EN RALLY'S BEHOREN TOT HET AANBOD"

DoSocial ontwikkelt plannen of ideeën die het leven van kwetsbare ouderen leuker of prettiger kunnen maken. "Hoe kunnen we jullie helpen? Kom maar op met ideeën of maak gebruik van bestaande initiatieven", aldus een woordvoerder.

Stichting DoSocial wordt omschreven als een keten van bedrijven en organisaties die vanuit maatschappelijke betrokkenheid de krachten bundelt. Om samen het welzijn van kwetsbare ouderen te verhogen.

Nostalgiekar

De zorg kan gebruikmaken van bestaande initiatieven, zoals de nostalgiekar of de wensboom. Deze laatste bevat wensen van ouderen. Sommige daarvan kunnen worden vervuld.

Een oproep plaatsen kan ook. Woonzorgcentrum Sint Janshof te Vlijmen deed op de site bijvoorbeeld een oproep voor een kunstboom van minimaal twee meter hoog met een royale kruin. Om als wensboom te plaatsen in de centrale hal.

Bewoners kunnen hierin hun wensen hangen. De medewerkers proberen deze te vervullen.

Verhalenfestival

Uitjes kunnen ook geregeld worden. Op donderdag 21 september organiseerden de partners van DoSocial een autorally met ruim 250 Eindhovense ouderen, eigen medewerkers en vrijwilligers. De tocht voerde langs nostalgische plaatsen. Tal van herinneringen kwamen boven. Het werd een groot verhalenfestival.

Ook bonte avonden en rally's behoren tot het aanbod. Een dag varen op de Amsterdamse grachten is eveneens mogelijk. DoSocial en Cordaan kunnen dit organiseren voor alle kwetsbare ouderen en mensen met een beperking in Nederland.

Voorraadkast

DoSocial is van mening dat iedereen iets te geven heeft. Dit kan worden opgeslagen in de Sociale Voorraadkast. Bedrijven, particulieren of zorginstellingen kunnen hier creativiteit, initiatieven, ideeën, materiaal, vaardigheden of gewoon vrije tijd 'stallen' voor toekomstig gebruik.

De stichting zoekt zowel contact met bedrijven en instanties die wat te geven hebben als met mensen of organisaties die iets nodig hebben. In drie kernzinnen maakt DoSocial duidelijk waar het om draait: 1) Heb jij iets te geven voor de sociale voorraadkast? 2) Heb jij iets nodig voor jouw sociale initiatief? 3) Wil jij een sociaal initiatief opstarten? Meer weten? Zie www.dosocial.nl.

Partners

Ook WijGastvrij is partner van DoSocial. Andere partners zijn: Arla Foods, Van Hoeckel, Brandvitamins, Unilever Food Solutions, LOC, Walraven SAX, Trainmark en ActiZ.



PRODUCTINFORMATIE

Kleingebak voor ieder moment

Food 5 biedt met het merk Millers Banket een gevarieerd assortiment kleingebak. "Hiermee kunt u op elk moment van de dag beschikken over heerlijk gebak. Alle producten worden diepgevroren aangeleverd en zijn van ideaal formaat, dus niet te groot voor uw cliënten."
Het assortiment bestaat uit petitfours, Wener gebakjes, mini taartpuntjes, soezen en eclairs. Millers Banket is via de grossier verkrijgbaar. Food 5 biedt ondersteuning om afgestemd op de locatie een passende gebakscyclus samen te stellen. "Hiermee serveert u tegen een van tevoren afgesproken prijs elk weekend een heerlijk gebakje voor uw cliënten."
Voor informatie mail naar info@food5.nl.

POSITIVITEIT

Spreuken Zorgkalender uitgebracht



Speciaal voor 'alle prachtige mensen' die in de zorg werken is er een Spreuken Zorgkalender uitgebracht. Daarin staat voor iedere dag van het jaar 2019 een spreuk of een tip vanuit 'de positieve psychologie', zo wordt gemeld op www.voorpositiviteit.nl.

Verschillende thema's komen aan bod, zoals persoonlijke ontwikkeling, van betekenis zijn, dankbaar zijn en genieten, samenwerken en loslaten, en omgaan met verandering. De spreuk van 18 januari wordt op de site al prijsgegeven: "Te vaak onderschatten we de waarde van een klein gebaar. Een glimlach, vriendelijk woord of luisterend oor; ze kunnen een leven veranderen." De kalender kan besteld worden op de genoemde site.

"JE BENT VERANTWOORDELIJK VOOR JE EIGEN GELUK. EEN ANDER KAN JE HELPEN, STIMULEREN EN INSPIREREN, MAAR HET IS AAN JEZELF OM ER IETS GOEDS MEE TE DOEN."
Uit de Spreuken Zorgkalender.



VRUCHTBAARHEID

Eerder zwanger dankzij groenten in bedrijfsrestaurant

Het aantal zwangere medewerkers bij Koppert Cress is toegenomen nadat het bedrijf twee jaar geleden warme lunches met veel groenten op het menu heeft gezet. Dat zei Rob Baan, directeur/eigenaar van Koppert Cress, in een gesprek met Allesovercatering.nl.

Baan probeert ervoor te zorgen dat zijn medewerkers tussen de middag de benodigde hoeveelheid groenten – 250 gram per dag – grotendeels al binnenkrijgen. "'s Avonds hebben ze eigenlijk geen grote maaltijd meer nodig, want je verteert dan niet meer zoveel."

Betere stoelgang

Door tussen de middag smakelijke groenten kosteloos aan te bieden ("Onze soep bevat alleen al 150 gram groenten") worden de medewerkers aangezet tot gezond eten. Dat heeft geleid tot een betere stoelgang, aldus Baan. "De medewerkers voelen zich ook fitter."
Over het toegenomen aantal zwangere vrouwen in zijn bedrijf zegt hij: "Het eten van veel groenten verbetert de kwaliteit van de eitjes en het sperma."

Rob Baan vindt het geen probleem dat meer medewerksters zwangerschapsverlof aanvragen. "Dat vind ik juist leuk."



Is er een oplossing voor patat die slap wordt?

OUDEREN TESTEN FRIET EN MAYO

Zo nu en dan genieten van een frietje. Dat moet kunnen, ook in de zorg. Probleem is evenwel dat de friet na het afbakken relatief snel slap wordt. Maar het kan ook anders, zo blijkt uit een test van Uitblinkers. Naast friet testten we ook een plantaardige allergenenvrije mayo.

De friet is gebakken. Hoe lang zal die knapperig blijven?

De Uitblinkers Friettest vindt plaats in de vestiging Oosterwolde te Velp, onderdeel van Innoforte. Ouderen met een indicatie wonen hier zelfstandig. Op z'n tijd wordt in het restaurant een frietje geserveerd.

Maar de lol wordt een beetje bedorven door het feit dat de patatjes na enkele minuten in de chafing dish, waarin ze warm gehouden worden, slap worden. Ze zijn al heel snel niet meer krokant. En daardoor ook niet meer zo lekker.

Oplossing

Een fabrikant bedacht een oplossing. Aviko presenteerde begin dit jaar Aviko Super Crunch, een koelverse friet (de diepvriesvariant bestaat al langer), in zonnebloemolie voorgefrituurd, die dankzij een omhullend laagje van aardappelzetmeel veel langer krokant blijft dan gewone friet, tot wel een half uur na het afbakken, kregen we te horen. Dat wilden we testen.

Innoforte was op zoek naar een oplossing voor het snelle verlies van krokantheid van de patat. Na overleg met Marie-José de Dreu, manager huisvesting en gastvrij, en Marian Klom, facilitair coach, werd besloten om de proef op de som te nemen. Circa 60 ouderen namen in twee shifts deel aan de test.

Plantaardig

Naast de Super Crunch testen we Like! mayo van Remia, een plantaardige mayo op basis van zonnebloemolie, ook begin dit jaar geïntroduceerd. Deze is allergenenvrij, ei-vrij en lactosevrij. Veel mensen met allergieën kunnen

Het oordeel

De friettest van Uitblinkers bij Innoforte maakt een paar dingen duidelijk. Er is een oplossing voor friet die na het afbakken snel slap wordt. En het gebruik van mayo die ei-vrij, allergeenvrij en lactosevrij is, hoeft niet gepaard te gaan met smaakverlies. De reacties van medewerkers en gasten die aan de test deelnamen, wijzen dat uit.



hier probleemloos gebruik van maken. Ook geschikt voor vegetariërs en vegans.

Intussen arriveren de gasten, de meesten in rolstoel, anderen met behulp van een rollator. Rudy Strauss en Eric Gerritsen van Aviko treffen voorbereidingen. Gerritsen neemt het bakken voor zijn rekening. Om 12.05 is de eerste 'lichting' van vier kilo na pakweg vier minuten bakken gereed. De chafing dish in het restaurant wordt gevuld. De test kan beginnen.

Kritische gasten

De gasten kunnen die dag kiezen tussen drie hoofdgerechten: friet, aardappelpuree en rijst. Meer dan 90% kiest voor friet. Voorafgaand aan de maaltijd spreken we Marian Klom nog even. Ze is er niet van overtuigd dat deze test gaat slagen. "Deze mensen zijn echt kritisch. Veel kritischer dan cliënten op onze andere locaties. Laatst klaagde een mevrouw van 103 over harde stukjes in de appelmoes."

Lees verder >

"LEKKER, SMAAKT GOED. MOETEN ZE VAKER DOEN!"



VERRASSEND LEKKER

Remia

EGG-FREE Delicious Taste VEGAN

PUUR GENIETEN!

PLANTAARDIGE MAYO

*Like!Mayo is een ei-vrije mayo op basis van **70% zuivere zonnebloemolie**. Heerlijk **zacht en romig** met de smaak die u van mayonaise gewend bent. Een mayo heerlijk bij de frites of als basis voor uw eigen huisgemaakte sauzen en dressings.*

ALLERGENENVRIJ* EI-VRIJ EN LACTOSEVRIJ

- Geschikt voor vegetariërs en vegans
- Vrij van kunstmatige geur- kleur- en smaakstoffen
- Vrij van conserveermiddelen
- Beter voor het milieu**

* Volgens Verordening (EU) 1169/2011
** Like!Mayo is een product waar geen ei aan te pas komt. Door het weglaten van dierlijk eigeel, is Like!Mayo een minder CO_2 belastend product.



VRAAG EEN GRATIS TUBE AAN!*

*Vraag een 800ml tube aan door uw zakelijke NAW-gegevens te mailen naar horeca@remia.nl met als onderwerpregel 'Like!Mayo'. Levering op institutionele locatie en maximaal 1 per adres! Slechts 100 tubes beschikbaar, op=op!

Meer informatie? www.likemayo.nl of Remia verkoop via 030-229 78 98

Remia

"DEZE MENSEN ZIJN ECHT KRITISCH. VEEL KRITISCHER DAN CLIËNTEN OP ONZE ANDERE LOCATIES."



Marcel Wopereis is vakbegeleider van medewerkers die zich met eten en drinken bezighouden. "Een enorm verschil met gewone friet."

Marcel Wopereis, vakbegeleider van de medewerkers van Innoforte die zich met eten en drinken bezighouden, test de frites in eerste instantie zes minuten na het afbakken. "Prima smaak, krokant, dik in orde."

Smaak goed!

We gaan langs de tafels. De eerste tafel is niet zo enthousiast. "Ik had liever gewoon aardappels gehad", zegt een man. Twee vrouwen knikken. De volgende tafel is blij met de frites. "Lekker, smaakt goed. Moeten ze vaker doen!" Ook andere gasten reageren in die trant.

De plantaardige mayo, geserveerd in schaaltjes, valt eveneens in de smaak. Niet één gast merkt dat het om een plantaardige variant gaat. We zien dat de schaaltjes leeg gaan en dat geldt op een paar uitzonderingen na ook voor de borden.

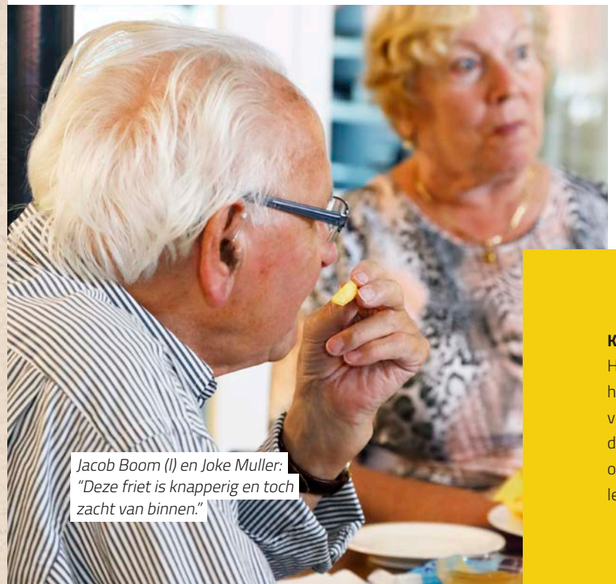
We vragen aan Wopereis of hij de frites, nadat deze 25 minuten in de chafing dish is warm gehouden, nogmaals wil proeven. Helemaal kakelkrokant is het gerecht niet meer, het zijn restanten van de eerste lichting. Wopereis: "Ik kan merken dat de friet nog steeds over een bite beschikt. Een enorm verschil met gewone friet."

Joke en Jacob

De tweede shift gaat om 13.00 uur van start. Ook deze gasten zijn blij verrast. We spreken met Joke Muller (81) en Jacob Boom wat uitvoeriger. Hij is een voormalig Akzo laborant, zij was als kok actief binnen het onderwijs.

Joke Muller diende kortgeleden een klacht in over de friet die ze veel te slap vond. Deze middag treffen we haar glunderend aan in het restaurant. De friet valt overduidelijk in goede aarde. En dat geldt ook voor de mayo. Jacob Boom over de friet: "Die is knapperig en toch zacht van binnen. Een enorme vooruitgang vergeleken met de vorige friet."

En met de mayo kan het stel ook goed leven. Boom zegt daarover: "Ik vind deze mayo zelfs lekkerder! Hier zit tenminste een smaakje aan, een licht zuurtje, dat zorgt voor smaak."



Jacob Boom (l) en Joke Muller: "Deze friet is knapperig en toch zacht van binnen."

Koelvers of diepvries?

Het gebruik van koelverse frites, zoals de geteste frites van Aviko, heeft een paar voordelen boven diepvries. Nadat de friet in het vet terechtkomt is er minder sprake van afkoeling, waardoor de baktemperatuur beter op niveau blijft en de friet minder vet opneemt. Daarnaast laat diepvriesfriet meer water los, hetgeen de levensduur van het vet verkort.

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: vier collega's van Lentis in Groningen.

Tekst: Elsie Schoorel
Foto's: Koos Groenewold

Lentis/Dignis, locatie De Gabriël

SAMEN AAN DE BAK VOOR DE GASTEN

De Gabriël is een zorgrestaurant in de Groningse wijk Hoogkerk dat het moet hebben van extramurale gasten. Dus moeten de medewerkers volop aan de bak om voldoende klandizie te trekken. Pieter van Delden, de kok c.q. 1e verantwoordelijke horeca, is hierin voortrekker, maar hij kan het niet alleen. "We hebben een erg fanatieke groep."



Ineke Hut (57), gastvrouw
- Mag in haar vrije tijd graag lezen en tuinieren.
- Heeft na de mavo verschillende baantjes gehad.
- Kwam in 1994 bij Lentis terecht en is begonnen als keukenassistent.

"IK VIND MIJN WERK HARTSTIKKE LEUK. HET CONTACT MET DE GASTEN, DE ADMINISTRATIEVE TAKEN, EIGENLIJK HET HELE PLAATJE. HET ENIGE WAT MINDER LEUK IS, IS DAT IK VAAK TIJD TE KORT KOM."

"IK ORGANISEER ALLERLEI ACTIVITEITEN OM MENSEN TE TREKKEN, VAN EEN BINGO EN EEN SNERTWEDSTRIJD TOT EEN COMPLEET CIRCUS"

Harry Luppes (62), manager Facilitair Bedrijf
- Is gehuwd, heeft 2 dochters en is opa van 3 kleinzonen.
- Houdt van lang tafelen met een goed gesprek, hun twee honden, hardlopen, wandelen, fietsen en festivals met theater en muziek. Bovendien gaat hij graag met de kampeerbus op pad.
- Hij studeerde HBO Facility management en Post Bachelor Bedrijfskunde.
- Was facilitair manager bij de Professor Heymansstichting in Groningen.
- Is inmiddels 10 jaar bij Lentis werkzaam als Manager Facilitair Bedrijf.

"IK KOM MET GROTE REGELMAAT OP LOCATIES KIJKEN, WANT IK WIL HET GEVOEL VAN DE LOCATIE HEBBEN. DAN PRAAT IK OOK MET DE MEDEWERKERS. HET CONTACT IS INFORMEEL."



De grote organisatie Lentis biedt o.a. geestelijke gezondheidszorg en ouderenzorg (onder de naam Dignis) in Groningen, Drenthe en Friesland. Op de zorglocaties wordt deels zelf gekookt en convenience ingekocht. Ook zijn er enkele restaurants waar koks verse maaltijden bereiden, zoals De Gabriël in de stad Groningen. Dit functioneert als wijkrestaurant in een extramurale setting.

Harry Luppes, manager Facilitair Bedrijf: "Het restaurant was tien jaar gekoppeld aan Dignis, tot afgelopen juli. Lentis heeft toen besloten het restaurant open te houden. We hebben onszelf drie jaar gegeven om te zorgen het restaurant rendabel te krijgen. In 2019 willen we 0+ draaien."

Clownspak

Hier ligt een uitdaging voor Pieter van Delden. "Het is hard vechten om mensen naar binnen te krijgen. We adverteren en er is veel mond-tot-mondreclame, maar er ligt toch een drempel. Ik organiseer allerlei activiteiten om mensen te trekken, van een bingo en een snertwedstrijd tot een compleet circus."

Daarbij loopt hij zelf in een clownspak rond. "Als ik dat niet doe, krijg ik de rest van het team ook niet mee. Ik moet het voortouw nemen."

Gastvrouw Ineke Hut haakt hierop in: "Je sleept elkaar mee in het enthousiasme." Zij noemt collega Pieter 'het creatieve brein'. "Hij bedenkt van alles en ik doe heel veel zaken eromheen zoals de administratie en het contact met andere organisaties."

Warme ontvangst

"En Ineke speelt een belangrijke rol bij de warme ontvangst van alle gasten", voegt Pieter toe. "Kijken waar mensen kunnen zitten, aan nieuwe gasten een plekje voorstellen. Dat is ook haar sterke kant. Mensen die hier komen zijn vaak alleenstaand en hebben behoefte aan een praatje. Daarvoor kunnen ze bij Ineke terecht."

Harry Luppes bevestigt hoe belangrijk die aandacht is. "Mensen die nieuw zijn moet je extra welkom heten zodat ze een goede eerste indruk hebben. We hebben een aantal pareltjes qua gastvrouwen en gastheren en we hebben erg veel goede vrijwilligers."

In de genen

Lentis zette gastvrijheid in 2016 nadrukkelijk als speerpunt neer, met allerlei activiteiten, trainingen en een congres. Maar daarmee ben je er niet, wijdt Harry uit. "Je moet het bijhouden en blijven voeden; gastvrijheid moet in de genen gaan zitten. Een kwestie van in gesprek gaan en trainen."

Lees verder >

"IN HET BEGIN ZAG IK HARRY ALS DE GROTE BAAS EN DURFDE IK NIET VEEL TE ZEGGEN"





Miranda Addie (56), coördinator Hospitality

- Is getrouwd en heeft een zoon van 16 jaar.
- Gaat het liefste varen, geniet van haar tuin en bakt regelmatig een appeltaart. Kijkt bovendien graag naar Engelse detectives.
- Werkte altijd in de zorg, o.a. bij een ziekenhuis en een GGZ-instelling, onder meer als coördinator Restauratieve voorzieningen en afdelingshoofd Services.
- Sinds 2001 bij Lentis werkzaam in diverse facilitaire functies, nu als coördinator Hospitality voor 32 uur. Zij behaalde in 2017 haar Associate Degree Hotelmanagement bij Stenden Leeuwarden.

"MIJN AMBITIE IS OM DE SAMENWERKING MET DE ZORGGROEPEN TE VERBETEREN DOOR DE FOCUS MEER TE LEGGEN OP ONZE EXPERTISEROL EN NIET ALLEEN OP DE UITVOERENDE ROL. GASTVRIJHEID IS NIET ALLEEN IETS VAN HET FACILITAIR BEDRIJF MAAR ZOU OOK VAN LENTIS MOETEN ZIJN."

Daarbij speelt Miranda Addie als coördinator Hospitality een hoofdrol. Zij verzorgt regelmatig trainingen in gastvrijheid, vertelt ze: "In de restaurants streven we echt horecaniveau na. In de training focussen we ons niet alleen op de uitvoering van de taken, maar vooral ook op het idee erachter: wat we willen bereiken met een gastvrije houding. De juiste mindset, daar ben ik kritisch op." Harry: "Het moet geen trucje worden, het moet uit henzelf komen."
Pieter: "Voor ons is herhaling ook belangrijk, zoals laatst via een opfriscursus. Ik leer daar zelf ook altijd van. Bovendien werken wij met zo'n 35 vrijwilligers, die ook getraind moeten worden." In Gabriël is nauwelijks sprake van hiërarchie, zegt Pieter. "Het maakt geen verschil of je hier nou gastvrouw bent of vrijwilliger; we zijn allemaal gelijk. Als er iets niet goed gaat zeg ik er iets van of Ineke."

Rol als ondernemer

Toch moest hij zelf wennen aan zijn rol als ondernemer. "In het begin zag ik Harry als de grote baas en durfde ik niet veel te zeggen. Gaandeweg merkte ik dat ik met hem kan sparren en dat hij openstaat voor zaken die ik niet verwacht had. Dat was een leerproces. Eerst was ik gewoon kok, nu moet ik de tent runnen. Ik moet strakker werken, dat is nog steeds een aandachtspunt."

Volgens Miranda gaat deze rol hem heel goed af. "Pieter is een zeer goede gastheer door zijn inlevingsvermogen en het centraal stellen van de gast. Verder is hij creatief in het bedenken van leuke evenementen. En hij is goed in het binden en boeien van zijn vrijwilligers. Ook voor de contacten is Pieter echt geweldig, hij weet iedereen te bereiken, zoals de krant en RTV Noord."

Harry: "Dat kan ook weer een mooie kruisbestuiving worden voor andere restaurants. Elkaar helpen en de sterke kanten van elkaar benutten."

Mooie flyers

Harry laat Pieter vrij in de invulling van zijn rol. "Hoe Pieter het precies organiseert mag hij zelf invullen. Als het maar op een goede manier gedaan wordt."

De kok vindt zelf dat er ook verbeterpunten zijn: "Ik moet soms eerder bij Miranda aan de bel trekken, bijvoorbeeld bij het organiseren van evenementen. In het begin deed ik veel zelf, terwijl Miranda kan helpen met de uitvoering, met mooie flyers en goed taalgebruik."

Miranda noemt een voorbeeld: "Pieter moest een keer een begroting maken, die moet er natuurlijk netjes uitzien, vergezeld van een goede brief met keurige uitleg. Voor het Bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf is dat een kleine moeite." Pieter: "Terwijl ik een week zit te prutsen en dan is het nog niks."

Draaiboek

Ineke en Pieter ontdekten dat het handig zou zijn voor de gastvrouwen om te werken met een draaiboek. Ineke: "Daar staat bijvoorbeeld in dat je het moet melden als er iets besteld moet worden. Kleine dingetjes waardoor het allemaal beter loopt."

Ineke doet haar werk met plezier. "Laatst toen De Gabriël tien jaar bestond hebben we een ontbijt bij de mensen in De Gabriël aangeboden. Het was zo leuk om die enthousiaste reacties te horen, geweldig. Het enige minpunt aan mijn werk is dat ik vaak tijd te kort kom. Ik zou graag wat meer tijd willen hebben voor al mijn werkzaamheden."

Pieter herkent dat. Hij geeft aan dat hij nog moet leren zijn grenzen beter te bewaken. "Ik heb liever niet dat een medewerker om elf uur 's avonds nog belt als er een maaltijd ontbreekt. Ik krijg wel 15 appjes per dag, dat is te veel van het goede. Gisteren was er een tafel niet tevreden; dat kan mijn dag echt verpesten. De soep was koud; ik was er zelf niet bij, maar ik ga dan uitzoeken hoe dat kan. Evalueren en feedback geven is dan belangrijk."

Toch is Pieter trots op wat hij met zijn team bereikt heeft. "Dagelijks zo'n zestig loyale gasten die komen eten, dat had ik nooit verwacht."

Samenwerken

Miranda vindt dat de teams van restaurants onderling meer samen kunnen optrekken. "Dat De Gabriël break-even moet draaien kan Pieter zien als zijn verantwoordelijkheid, maar je kunt ook samenwerken met anderen, zoals de wij-teams van de gemeente Groningen, onze leveranciers, het Ouderenfonds, allemaal organisaties die invloed hebben en kunnen helpen. Hoe zetten we er echt met z'n allen de schouders onder zodat we aan het eind van het jaar kunnen zeggen dat we weer meer bereikt hebben?"

"IK ZOU GRAAG WAT MEER TIJD WILLEN HEBBEN VOOR AL MIJN WERKZAAMHEDEN"

Pieter van Delden (44), 1e verantwoordelijke horeca/kok

- Is getrouwd met Eppo, met wie hij al sinds 1996 samen is.
- Houdt van tuinieren, hardlopen, koken, organiseren en handelen (via Marktplaats).
- Volgde na de LTS diverse koksopleidingen. Begon al als 13-jarige in een bakkerij en deed later ervaring op in verschillende instellingskeukens.
- Is sinds 1996 bij Lentis werkzaam.

"HET LEUKSTE VIND IK EVENEMENTEN ORGANISEREN ZOALS EEN BINGO EN EEN CIRCUS DAT HIER PLAATSVOND VOOR 600 PERSONEN. MINDER LEUK VIND IK ACHTER DE PC ZITTEN."





Chipolata Bombe

Chipolata Bombe, zo lekker heeft u ze nog nooit gegeten. Op een bodem van roomboter wenerdeeg, gevuld met amandelspijs en bakroom, bedekt met een volle fruitbol van chipolata welke is bedekt met een hoedje van amandelmarsepein en een rozet van vanillecreme. Voor de liefhebbers hebben wij een krul van duo chocolade toegevoegd. Gewicht 100 gram per stuk - Ø 7cm - Verpakking per 16 stuks.

PATISSERIE unique vriesvers

Dessert Opera

Opera bestaat uit cake en veel chocolade. Zachte pure chocolade mousse met delicate hazelnoot creme. Opera komt uit Frankrijk en is in 1955 bedacht door de grote Franse patissier Cyriaque Gavillon die toen in de Dalloyau patisserie in Parijs werkte. Gavillon kwam uiteindelijk met een mooie taart samengesteld uit 3 lagen biscuit doordrenkt van koffie siroop, gegarneerd met koffie boter room en chocolade ganache. De lagen taart deed de vrouw van Gavillon denken aan de Opera van Parijs, dus de naam bleef en de Opera taart was geboren en heet het gebak hede ten dage nog steeds zo. Gewicht 100 gram - Ø 6,5 cm - verpakking per 12 stuks



HET BRENGT U ALLES EN KOST U NIETS!

Vraag een gratis demo-pakket aan en overtuig uzelf van de voortreffelijke kwaliteit tegen lage handelsprijzen.
info@patisserieunique.nl - tel. **035 - 588 23 95**

Nog beter: registreer uw instelling of bedrijf alvast op **www.patisserieunique.nl** en kunt u alle voordelige prijzen zien!

Mochten wij voor de feestdagen geen contact meer met u hebben dan rest het ons u en de uwen hele fijne Kerstdagen toe te wensen om uiteindelijk het jaar feestelijk af te sluiten en wellicht in 2019 met Patisserie Unique te beginnen.

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: 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)*

AGENDA

4 DEC AVG in de zorg. Ofwel, hoe zit het met de Algemene Verordening Gegevensbescherming in de zorg? Juridische uitleg en praktijkvoorbeelden.
www.medilex.nl

13 DEC Congres Bewegingsgerichte Zorg in de Reehorst te Ede. Hoe breng je ouderen in een verpleeghuis in beweging?
www.congressenmetzorg.nl

7-10 JAN Horecava. Vakbeurs voor de horeca in Amsterdam RAI.
www.horecava.nl

16 JAN Congres Kleinschalig zorg te Veenendaal. Welke veranderingen dienen zich aan? En hoe speel je erop in?
www.verpleegkundigecongressen.nl

17 JAN Congres over zelfsturing in de zorg. Over de voordelen, maar er is ook aandacht voor de keerzijde ervan.
www.verpleegkundigecongressen.nl

18 JAN Ongeremde daden. Congres over seksueel overschrijdend gedrag door mensen met verstandelijke beperking.
www.medilex.nl

11-13 FEB Horeca Event TT in Assen. Regionale horecabeurs. Ook voor de grootkeuken.
www.horecaeventt.nl

12-14 MRT De tweejaarlijkse Zorgtotaal in Jaarbeurs Utrecht. Met ruime aandacht voor eten, drinken en apparatuur in de zorg.
www.zorgtotaal.nl

18-19 MRT Horecabeurs Goes in de Zeelandhallen. Wordt voor de 55ste keer gehouden.
www.horecabeursgoes.nl

25-26 MRT Noord-Hollandse Horecabeurs in het Afas Stadion te Alkmaar.
www.nhh-beurs.nl



OOK PROFITEREN?

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



PRODUCTINFORMATIE

Lekker smeren met Bebo Daily Gold

Bebo Daily Gold (80% vet) is een volvette botermelange van margarine en roomboter. Vrij van gluten en soja en met maar liefst 50% minder verzadigde vetzuren dan roomboter. Groot pluspunt: Bebo Daily Gold is direct smeerbaar vanuit de koelkast. Verkrijgbaar in makkelijk te openen 10-grams porties en in handzame kilokuip.
Maak er een Italiaanse kruidenbotermelange van. Roer 250g Bebo Daily Gold in een keukenmachine glad met 1 eetlepel (verse) oregano blaadjes, 2 geperste teentjes knoflook en 2 eetlepels fijn geraspte Parmezaanse kaas. Breng op smaak met zout, peper en een paar druppels citroensap. Schep de botermelange op een groot stuk vershoudfolie en draai tot een grote rol.
Laat in de koelkast op smaak komen.
Zie Bebo op www.royalsmilde.nl.

"TERWIJL HEEL EUROPA DE ZORG PUBLIEK REGELT, BEKEERT NEDERLAND ZICH VANAF 2006 TOT EEN NIEUW GELOOF: DE MARKTWERKING"

Gerard Bosman en Cobie Groenendijk pleiten op www.joop.bnnvara.nl voor een zorgstelsel zonder marktwerking.

GASTRONOMISCH GILDE

Eindejaarsdiner bij ROC Zadkine

Op 26 november vindt het eindejaarsdiner van Gastronomisch Gilde, sociëteit Zuid-Holland en WijGastvrij plaats. Het diner wordt gehouden in Brasserie In 't Oude Noorden van het ROC Zadkine Horeca College aan het Benthemplein 15 te Rotterdam. De inloop is vanaf 18.00 uur, aanvang diner 19.00 uur. Nadere informatie vindt u op www.wijgastvrij.nl.



Tekst: Jaap de Graaf
Foto's: Sjoukje Kilian

Humor als reddingsboei in de zorg

DE KRACHT VAN DE LACH



Humor in de zorg is meer dan een aardigheidje. De lach kan ervoor zorgen dat de patiënt of cliënt zich beter voelt. En sneller herstelt. De medewerker die humor weet te hanteren, kan dat bevorderen. Maar het moet wel leuk blijven.

De man die gewassen moet worden reageert vanuit zijn ziekenhuisbed knorrig en afwijzend. De verpleger zegt: het lijkt het erop dat u met uw verkeerde been uit bed bent gestapt. Hij slaat de deken open en ziet dat de man maar één been heeft.

Is dat grappig of pijnlijk? Tijd om daarover na te denken had de verpleger niet, want de man vuurde meteen na het wegtrekken van de deken een lachsalvo op hem af. Zijn slechte humeur was verdwenen.

Het overkwam Marcelino Bogers in 1976. Hij was destijds verpleegkundige en cabaretier en is thans organisator van congressen. "Vanaf het voorval met die deken ben ik humor gaan zien als een soort reddingsboei. In de zorg, een sector waar je onevenredig veel ellende over je uitgestort krijgt, moet je kunnen relativeren. Humor helpt daarbij."

Ondeugd

Ook de negentienjarige Teun Toebes uit Best zet humor doelbewust in. Hij werkt als verzorgende met ouderen met een dementie, volgt een opleiding tot hbo-verpleegkundige en is daarnaast vlogger. Vanuit zijn 'passie' STEUN en toeverlaat (@teunentoebespraat) maakt hij filmpjes met en over ouderen. De ondeugd en de humor, waarover de meeste ouderen beschikken, spreken hem aan. "Ik maak zó veel leuke dingen mee."

Hij is van oordeel dat er meer gelachen mag worden. "Dit vergroot het werkplezier en het brengt een gevoel van gelijkheid en gezamenlijkheid."
Toebes probeert de ouderen mee te krijgen in zijn jeugd. "Met zelfspot, humor en een beetje menselijk contact zet ik ze in hun kracht. Fantastisch om te zien hoe ze glunderen."

Eenvoudige grapjes

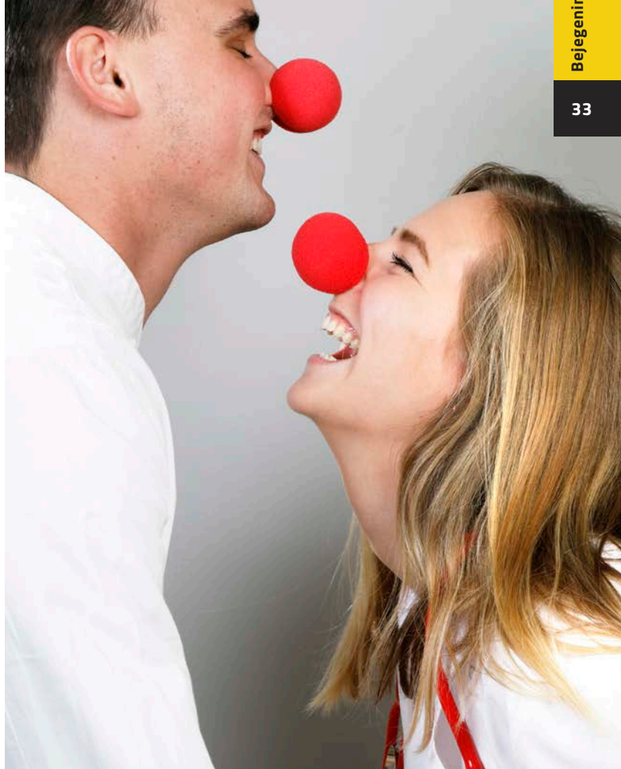
Eenvoudige grapjes werken al. Bij het aantrekken van de steunkousen zegt hij wel eens: "Ga ik alweer voor u op de knieën. Vaak beginnen de dames over mijn krulletjes die ze zelf ook graag zouden willen hebben. Daar speel ik dan weer op in. Een vrouw liet me weten dat ze glansshampoo voor me wilde kopen om mijn krullen te laten glanzen. Ze kocht niets, maar ik had weer een aanknopingspunt voor een paar grappige gesprekken."

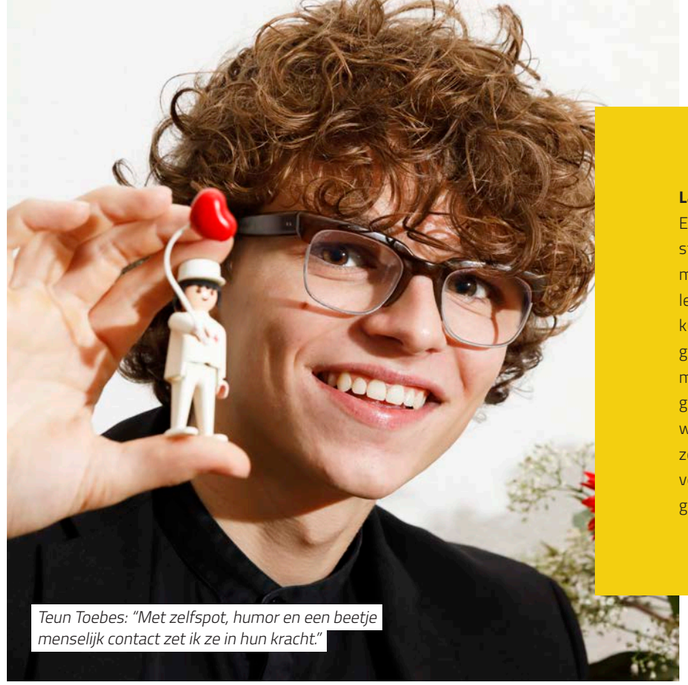
Lees verder >

"LACHEN VERGROOT HET WERKPLEZIER EN BRENGT EEN GEVOEL VAN GELIJKHEID EN GEZAMENLIJKHEID"

CliniClowns ook voor ouderen

Ook CliniClowns zorgen voor een lach. Ze bezoeken kinderen in ziekenhuizen, maar doen daarnaast ook andere dingen. Ze zorgen voor afleiding, plezier en ontspanning voor zieke en gehandicapte kinderen en hun gezin of instelling. Ze ontmoeten de kinderen thuis, in zorginstellingen, kinderdagverblijven, behandelcentra en op scholen. Ook treden ze op voor mensen met dementie, om hen weer even naar het 'nu' te halen, écht contact te maken en de nodige ontspanning en kracht te geven. Zie www.cliniclows.nl.





Teun Toebes: "Met zelfspot, humor en een beetje menselijk contact zet ik ze in hun kracht."

Lachcentrum
Een zorgcentrum zou niet alleen over een stiltecentrum maar ook over een lachcentrum moeten beschikken. Met cartoons, lachfilms, leuke verhalen. Zodat mensen afleiding kunnen vinden. Het idee is enkele jaren geleden geponeerd door Marcelino Bogers, maar niet één zorginstelling heeft er wat mee gedaan. "Dat moet nog gebeuren. Ik merk wel dat er meer aandacht is voor humor in de zorg. Studenten maken er scripties over en in veel ziekenhuizen zie je gastvrouwen met een glimlach hun werk doen."

"VEEL VOORVALLEN DIE IK MEEMAAK KOMEN HELEMAAL NIET LEUK OVER. MAAR OP HET MOMENT DAT ZE GEBEUREN ZIJN ZE WEL LEUK."

De positieve werking die van lachen uitgaat is ook een fysieke kwestie, zegt Marcelino Bogers. "Als je lacht komen er stofjes vrij in de hersenen waardoor je je beter gaat voelen. Je kunt dan ook meer aan."

Dus zou iedereen moeten glimlachen, het liefst altijd. Dat is prettig voor de omgeving en voor de persoon zelf vanwege het vrijkomen van de genoemde stofjes. "Toen ik in de zorg werkte, heb ik altijd geprobeerd om aan het bed van de patiënt op z'n minst te glimlachen."

Scheerspiegel naast telefoon
Ooit gaf hij een workshop aan medisch secretaresses en adviseerde hij hen om een scheerspiegel naast de telefoon te plaatsen. Om daarin de glimlach te oefenen voordat ze iemand aan de telefoon of ter plekke te woord stonden. "Met een glimlach maak je meer contact, ook al ziet die ander het niet, gesprekken lopen anders, soepeler vooral."

Je kunt humor gericht inzetten. Om spanningen af te reageren bijvoorbeeld. Een rolstoelrace met de collega's ontspant, ook al neemt die race maar enkele minuten in beslag. Over de dieperliggende noodzaak: "Je hebt in de zorg te maken met de dood die je confronteert met de eindigheid van het leven, of een familielid dat is overleden. Door lol te maken neem je afstand. Humor is een soort tegengif. Gezond en het kost je niets."

Geforceerd
Maar humor kan geforceerd overkomen. Niet iedereen is altijd grappig. Bogers reageert: "Dat klopt wel, veel voorvallen die ik meemaak en verder vertel komen helemaal niet leuk over. Maar op het moment dat ze gebeuren zijn ze wel leuk. Je moet er bij zijn geweest, zeg ik dan altijd. Grappen die ogenschijnlijk afgezaagd en flauw zijn, kunnen in werkelijkheid, live zogezegd, wel degelijk hilarisch en grappig zijn geweest."

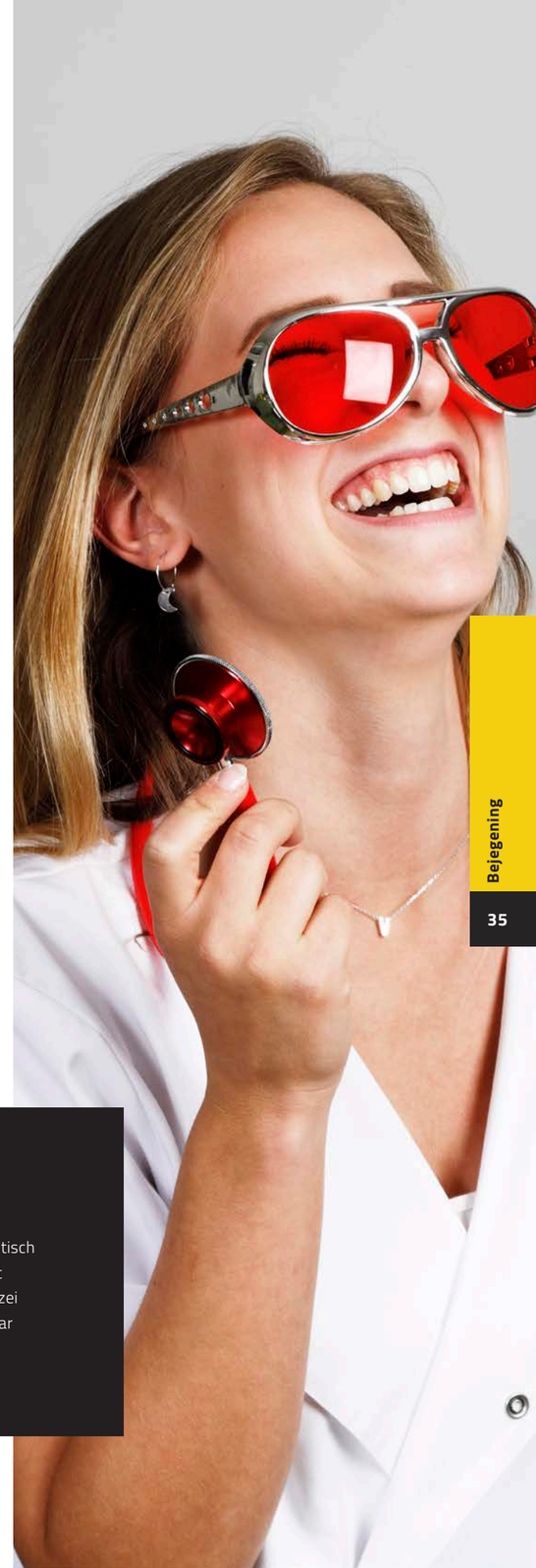
"SEKSISTISCHE, RACISTISCHE EN CONFRONTERENDE HUMOR MOET JE VOORKOMEN. DAARMEE OVERSCHRIJD JE GRENZEN."

De meeste humor dient zich vanzelf aan. Wie er oog voor heeft, pakt het op, anderen laten het liggen. Bogers is van mening dat juist gastvrijheidsmedewerkers in de zorg op dit terrein een grote rol kunnen spelen. Omdat zij geen medische taken hebben, gaan patiënten met hen gemakkelijker om. "Ze brengen eten of drinken en dat heeft niets te maken met hun aandoening, het is meer een soort onderbreking van de medische molen waar ze in verzeild zijn geraakt. Als de gastvrijheidsmedewerkers dan ook nog glimlachen en vriendelijk zijn, leggen ze extra makkelijk contact."

Humor op de agenda
De vraag is wat managers kunnen doen om de humor aan te jagen. Het onderwerp op de vergaderagenda plaatsen, zegt Bogers. Wat kun je doen met humor? Wat was het hoogtepunt van jouw afgelopen week? "Even uit dat karrespoor loskomen, laten zien dat je belangstelling voor elkaar hebt. Er is meer dan werk alleen."

Lees verder >

Geen topgrap
De grappen die mensen in de zorg aan het lachen maken, hoeven niet altijd topgrappen te zijn. Een kleine kwinkslag, die op zich helemaal niet humoristisch is, kan mensen al doen ontspannen. Neem die mevrouw die een foto moest laten maken ten behoeve van een onderzoek naar borstkanker. Bogers: "Ik zei tegen die mevrouw: er wordt een foto gemaakt, zorg er wel voor dat uw haar goed zit. Zeker geen topgrap, maar ze ontspande daardoor wel even."







Boek en show

Marcelino Bogers is al sinds 1998 consequent bezig met humor in de zorg. Samen met Fransiska Kleijer schreef hij het boek 'Humor als verpleegkundige Interventie 2.0'. Dat gaat onder meer over de werking van humor in de zorg. Ook anderen zijn zich bezig gaan houden dit onderwerp. Frank van Eis verzorgt een blog 'Humor in de zorg'. Gastvrijheidstrainer Milo Berlijn trekt met zijn Pimp Theatershow door het land. Het gaat daarbij over 'gastvrijheid, blijheid, service en jouw gast'. Ook in die show speelt humor een rol.

Vier successen als de gelegenheid zich voordoet. En als het tegenzit, blijf dan lachen, maak grappen. Dat is belangrijk ter voorkoming van een burn-out onder medewerkers. Zeker nu patiënten en cliënten veeleisender worden. "Als ik een vervelende ervaring had met een patiënt, ging ik naar het medewerkerskantoor om die persoon te imiteren. Zodat de collega's wat te lachen hadden en ik mezelf kon afreageren. Maar wel met de deur dicht."

Grenzen

Als het gaat om humor zijn er natuurlijk grenzen. Voorkom foute grappen. Bogers: "Slachtofferende humor staan we niet toe. Seksistische humor, racistische, confronterende humor moet je voorkomen. Daarmee overschrijd je grenzen. Verder moet je ook rekening houden met de persoon. Wat bij de een aanslaat, kan bij de ander boosheid veroorzaken."

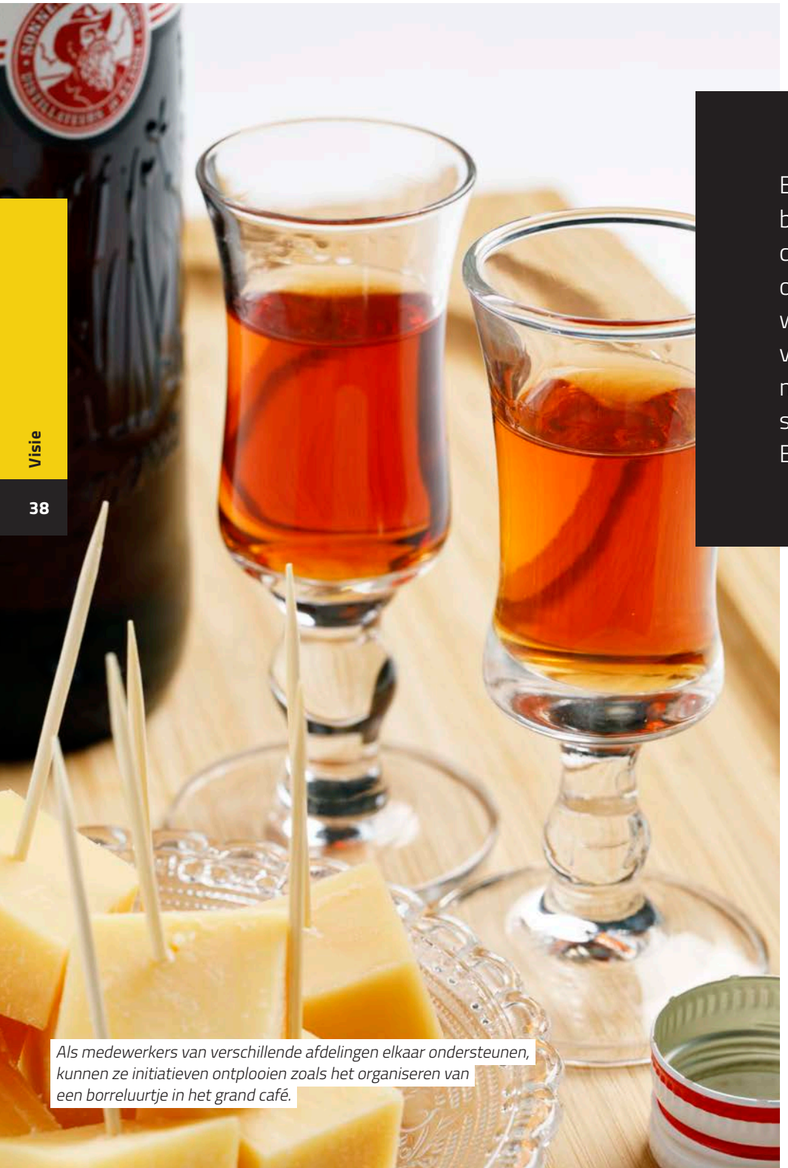
De grappen en grollen hoeven overigens niet altijd door de verpleger of de gastvrijheidsmedewerker te worden bedacht. Laat de mensen kijken naar een humoristische film of een voorstelling van een cabaretier. Bogers: "Dat kan helpen. Bedenk bij dat alles dat tien minuten lachen voor de patiënt betekent dat hij een uur lang minder pijn ervaart."



Barteld Oppers pleit voor andere aanpak gastvrijheid

ONTDEK DE MENS ACHTER DE MEDEWERKER

"TE VEEL STRUCTUUR WERKT NIET. WIJ GEVEN DE RUIMTE OM ZELF TE BEPALEN WELKE DINGEN BELANGRIJK ZIJN."



Als medewerkers van verschillende afdelingen elkaar ondersteunen, kunnen ze initiatieven ontplooien zoals het organiseren van een borreluurtje in het grand café.

Een visie op de zorg voor bewoners, patiënten of cliënten hebben de meeste organisaties in de zorg wel. Maar ze moeten die visie doortrekken naar de medewerkers door ze aan te spreken in hun mens-zijn, zegt Barteld Oppers.

Doelstellingen, visie, goede wil, inzet, gediplomeerde medewerkers. Die zijn er allemaal wel. Toch laat het resultaat vaak te wensen over in de zorg, als het gaat om gastvrijheid bijvoorbeeld, zegt Barteld Oppers. "Het management is gefocust op de klanten, maar vergeet de mens achter de medewerker, terwijl die medewerker het moet doen."

Hij was werkzaam in de hotellerie, werd zelfstandig adviseur en is sinds november 2017 als Manager Gastvrijheid en Welzijn werkzaam bij de Hanzeborg, een woonzorglocatie van Woonzorg Flevoland in Lelystad.

Eerst als interim, daarna in vaste dienst. Oppers is verantwoordelijk voor de afdelingen keuken, restaurant, grand café, receptie, huishouding en activiteitenbegeleiding.

Medewerkers vergeten

Hij zoekt verbinding tussen afdelingen en wil medewerkers betrekken bij de uitvoering van de visie van de organisatie. "Als je dat doet, krijg je binnen zo'n organisatie een heel andere dynamiek", zegt Oppers. Dat lijkt logisch.

Maar dat is het niet voor iedereen. Oppers: "Managers zijn heel erg bezig met managen. Ze doen de dingen die primair van ze worden verwacht. Maar ze vergeten de medewerkers. Managers moeten voor de medewerkers zorgen zoals de medewerkers geacht worden voor de bewoners te zorgen. Belangrijk daarbij is om de medewerker als mens te benaderen. Dat is een ander uitgangspunt dan wat we gewend zijn in de zorg."

Overleg zonder agenda

Hoe pak je dat aan? Oppers laat weten dat de Hanzeborg, de locatie waar hij werkt, hoog scoort op het gebied van gastvrijheid. Toch zijn er onderdelen die verbetering behoeven. Op individueel niveau en op afdelingsniveau. Werk aan de winkel dus. Een aantal stappen is al gezet.

Meewerkend voorman

Het wordt vaker gezegd; de manager moet meewerken op de werkvloer, zodat hij bij drukte in kan inspringen en tegelijk het goede voorbeeld geeft. Oppers onderschrijft dat. "Ik sta op het standpunt dat de manager medewerkers vertrouwen en regie moet geven. Maar hij moet er wel bovenop zitten, zonder dominant te zijn. Dat kan hij onder meer doen door zichtbaar te zijn op de werkvloer, door mee te helpen bij drukte. Zelf help ik geregeld mee met afruimen, tafels netjes maken en serveren. Medewerkers stellen dat enorm op prijs."

Minder concreet

Het tweede deel van het gastvrijheidsverhaal, de klantreis, is minder concreet dan het eerste deel, waarin Oppers een andere manier van overleggen en werken voor de medewerker heeft geïntroduceerd. Hij zegt daarover: "Een van de mankementen die wij als mensen hebben, is dat we altijd alles maar concreet willen hebben. Dat kan niet. Soms moet je accepteren dat dingen gewoon niet concreet zijn, maar moet je er toch mee door om iets te bereiken."

"ALS JE ALLES MAAR GOED VINDT, GAAT ER IETS FALIEKANT FOUT"

Oppers heeft voor de afdelingen keuken, restaurant, grand café en activiteitenbegeleiding wekelijks overleg opgestart. Overleg zonder agenda. De medewerkers geven aan wat ze de komende week gaan doen, wat er speelt. Ze vertellen wat zij urgent vinden. "Te veel structuur werkt niet. Wij geven ze de ruimte om zelf te bepalen welke dingen belangrijk zijn. Als je dat doet, zul je zien dat mensen dat kunnen, ze hebben het talent daarvoor."

Initiatieven van medewerkers

Deze aanpak leidt ertoe dat medewerkers met elkaar in gesprek gaan en zelf oplossingen aandragen en initiatieven ontplooien, zoals het organiseren van een maandelijkse haringkraam op iedere vierde donderdag van de maand in het grand café. En een wekelijks borreluurtje op zaterdagmiddag, ook in het grand café.

Vaak verzanden ideeën en plannen in de zorg omdat niemand de verantwoordelijkheid durft te nemen. Nu ondersteunen medewerkers van meerdere afdelingen elkaar, met als gevolg dat het wel van de grond komt. Oppers: "Medewerkers gaan elkaar opzoeken en maken gebruik van elkaars kwaliteiten. Belangrijk is ook dat ze de ruimte krijgen om hun plannen uit te voeren."

Lees verder >

VAAK VERZANDEN IDEEËN EN PLANNEN OMDAT NIEMAND DE VERANTWOORDELIJKHEID DURFT TE NEMEN

De klantreis

En dan is er nog een onderdeel dat Oppers onder handen neemt: de klantreis. Wat maakt de bewoner mee gedurende de dag, welke contactmomenten zijn er met medewerkers tussen ontwaken en weer slapen gaan? En hoe wordt de klant bejegend?

Oppers: “We weten heel goed wat we moeten doen, maar hóe doen we het, hoe maken we het verschil voor de bewoner? Daar staan we niet zo bij stil.”

Hij laat weten dat belevingsgericht werken en gastvrijheid met elkaar worden gekoppeld door de klantreis. Hoe gaat dat in zijn werk? Oppers: “We brengen eerst in kaart welke contactmomenten er allemaal zijn en kijken vervolgens hoe we die momenten nog gastgerichter kunnen maken. Ook gaan we na hoe we de bewoners kunnen verrassen.”

Ook de wensen van de bewoners krijgen aandacht, zegt de manager. “Want uiteindelijk draait het om hen. Hoe ervaren zij die contactmomenten? Wat missen zij nog, waar hebben ze behoefte aan? We ontwikkelen een vragenlijst om daar meer over te weten te komen.”

Leemtes opvullen

De antwoorden maken straks duidelijk hoe de bewoners de verschillende contactmomenten thans beleven en hoe ze die zouden willen beleven. Oppers: “De leemte die daaruit naar voren komt, willen we gaan opvullen. We gaan dit met behulp van software structureel monitoren zodat we voortdurend op de hoogte zijn van de behoeften van onze bewoners en daar ook snel op kunnen inspelen.”

Leemtes zouden zich bijvoorbeeld voor kunnen doen op het gebied van de maaltijden. De smaak wordt afgestemd op de grootste gemene deler. Maar als individuen straks aangeven dat ze het eten anders willen hebben, kan daar op ingespeeld worden. “Met kleine ingrepen kunnen we voor individuele bewoners een ander smaakniveau hanteren.”

Werkgroep

Hij krijgt hierbij de hulp van Hospitality *Works*! dat de Werkgroep Klantreis handvatten heeft gegeven hoe je een klantreis kunt uitwerken. Zij zullen de vragenlijst, ontwikkeld door de werkgroep, voorleggen aan de bewoners en de resultaten in kaart brengen.

De Werkgroep Klantreis, met daarin medewerkers en managers uit verschillende disciplines, gaat met deze resultaten intern aan de slag om zo nog beter op de behoeftes van de bewoners in te kunnen spelen.

Of het allemaal gaat werken? Oppers: “Ik denk uiteraard van wel, maar ik kan dat pas over een jaar met zekerheid zeggen.”



De maandelijkse haringkraam wordt eveneens door medewerkers georganiseerd.



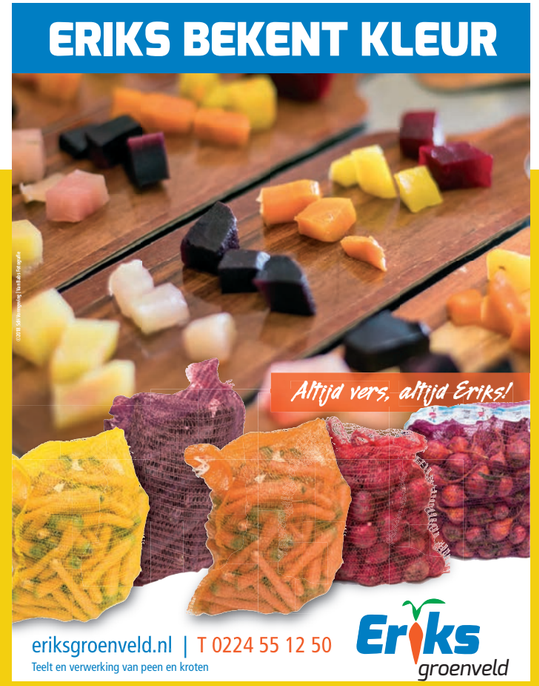
Barteld Oppers: “Zelf help ik geregeld mee met afruimen, tafels netjes maken en serveren.”

Creëer geen Facebookomgeving

Als Oppers rondloopt in de Hanzeborg ziet hij soms dingen die niet goed zijn. En zo hoort het ook, zegt hij. Nee toch? “Als je alles maar goed vindt, gaat er iets faliekant fout. Dan heb je een Facebookomgeving gecreëerd, een droomwereld. Dat betekent dat mensen niet meer kritisch zijn, niet meer in de leermodus zitten. Dan ben je als organisatie ten dode opgeschreven.”

“MET HET KOOKCAFÉ KOM JE LOTGENOTEN TEGEN. ER ZIJN GROEPJES DIE NADIEN KOOKCLUBJES HEBBEN OPGERICHT. EN DAT KOOKBOEKJE IS SUPER!”

Marie-Joze van Riel in het Brabants Dagblad na de lancering van het kookboek ‘De maaltijd wordt weer een feestje’ in het Elizabeth-TweeSteden Ziekenhuis.





THEOMATIK

Brood klaarmaken met één hand

Mensen met één functionele arm kunnen zelfstandig brood klaarmaken en eten met behulp van de Theomatik. Dit is een uit België afkomstig tafelhulpmiddel, bedacht door vrijwilliger Theo Willen. Mensen die slechts één arm kunnen gebruiken, zijn bij de broodmaaltijd vaak aangewezen op iemand die hen helpt bij het beleggen en snijden van brood. Theo Willen, een vrijwilliger in het revalidatiecentrum van het Jessa Ziekenhuis in België, bedacht een oplossing en bouwde een prototype.
Dat prototype werd geoptimaliseerd en op de markt gebracht. Het dienblad heeft drie wigvormige openingen, waarin portieverpakkingen geklemd blijven. Hierdoor kunnen de producten éénhandig worden geopend. Total Catering Moerdijk brengt de Theomatik op de Nederlandse markt.



ZIEKENHUIS

Inspelen op laatste levensfase

Patiënten in de laatste levensfase en hun naasten hebben behoefte aan een gastvrije, huiselijke omgeving, maar ziekenhuizen kunnen die vaak niet bieden. Zij zijn vooral ingericht op behandeling en herstel, zegt Ria Martens, docent-onderzoeker Hospitality Management aan de Hanzehogeschool Groningen op www.gezondheidenco.nl.
Ze onderzoekt hoe de palliatieve zorg in het ziekenhuis kan worden verbeterd. Martens laat weten dat er behoefte is aan huiselijkheid en privacy. Ze gaat van start met een pilot waarin ze onderzoekt welke dienstverlening en inrichting nodig zijn om patiënten en hun naasten optimale zorg en service te kunnen bieden in het ziekenhuis. “Een belangrijke rol is weggelegd voor hospitality management en medewerkers van het facilitair bedrijf.”



Pruimenmoes in cups is een geliefd product voor veel mensen en leveren we al een pruimenmoes verpakking van 48 en 120 stuks. Van Oordt komt met een kleine handige verpakking. Makkelijk in de opslag en transport, maar nog steeds met dezelfde goede kwaliteit.

Door wijzigingen in de zorg-, en woongemeenschappen, heeft de markt steeds vaker behoefte aan kleinere verpakkingseenheden. Hiervoor is een kleine verpakking van 8 stuks ideaal, niet alleen betreffende levering, maar ook voor de opslag op de afdeling of thuis. We introduceren nu dan ook een verpakking van 8 cups in een doosje welke per 8 stuks in een tray worden geleverd.

Meer weten? Ga naar www.oordt.com of neem contact op met onze afdeling Sales office, 0186 – 630611 of mail naar sales@oordt.com.



HET LEKKERSTE BANKET SERVEERT U MET MILLERS BANKET

MILLERS BANKET levert u een gevarieerd assortiment klein-gebak.

Of u nu op zoek bent naar heerlijke petit-fours, Wener gebakjes, mini-taartpuntjes, soesjes of eclairs, MILLERS BANKET levert u een breed assortiment wat volledig is afgestemd op de wensen van uw cliënten.

De producten van MILLERS BANKET passen uitstekend bij een kopje koffie, of als onderdeel van een High-Tea of het dessert buffet.

FOOD 5 en MILLERS BANKET ondersteunen u graag in het samenstellen van een gevarieerde gebakscyclus voor uw locatie, zodat u elk weekend tegen een passende prijs uw cliënten kunt verwennen met een heerlijk gebakje!

Wilt u meer weten over wat FOOD 5 en MILLERS BANKET voor uw organisatie kunnen betekenen?
Mail dan met info@food5.nl

MILLERS BANKET is een merk van FOOD5

Wijs Academie

NIEUWE TRAININGEN VERRIJKEN AANBOD

wijs
ACADEMIE
VOOR UITBLINKERS

Het aanbod van de Wijs Academie is aangevuld met een drietal trainingen. Twee daarvan hebben betrekking op voeding en smaakoplossingen. De andere is toegesneden op gastvrijheid.

Aan de Wijs Academie zijn twee cursussen van Huis van de Smaak toegevoegd. Op deze cursussen ontvang je als lid van WijGastvrij een mooie korting en enkele extra's. Deze trainingen zijn bestemd voor chefs en koks werkzaam binnen care en cure.

Tijdens de trainingen leer je om in te spelen op de wensen en behoeften van mensen die kampen met smaakverandering of smaakverlies. Door ouderdom, medicijngebruik, belemmering of behandeling. Met smaakoplossingen is het mogelijk om de smaak, geur en prikkeling weer tot leven te wekken waardoor mensen weer met smaak gaan eten.

Korting en cadeau
Leden van WijGastvrij krijgen bij deelname een korting van €50 en een Chefspakket met onder andere een origineel Taste Solutions kruidenpakket en een kookboek. Bij aanmelden wel duidelijk vermelden dat je lid bent van WijGastvrij.
Het gaat om de volgende cursussen:

1) Optimale voeding en smaakoplossingen voor mensen met kanker. Deze cursus is bestemd voor chefs en souschefs.
2) Optimale voeding en smaakoplossingen voor bewoners en cliënten in de zorg, toegespitst op mensen met dementie, cliënten geriatrie en ouderen. Deze cursus is bestemd voor zelfstandig werkende koks.

Mood Maker
De andere nieuwe cursus in het pakket van de Wijs Academie heeft betrekking op gastvrijheid. Deze is op 15 november gestart en zal later worden herhaald. Het gaat om de cursus 'Aan de slag met de Mood Maker'. Mood Maker beschrijft hoe je van gastvrijheid een onderdeel kunt maken van de bedrijfsvisie, missie en kernwaarden van de organisatie.

E-learning
E-LEARNING – DE BASIS VAN VOEDING (FrieslandCampina)
E-LEARNING – VOEDINGSLEER (Threewise)
E-LEARNING – SOCIALE HYGIENE (Threewise)
E-LEARNING – VOEDSELVEILIGHEID EN SCHOONMAAK (Syndle)
E-LEARNING – VOEDINGSLEER (Syndle)
E-LEARNING – HACCP (Threewise)

Trainingen / opleidingen
- Optimale voeding en smaakoplossingen voor mensen met kanker. Bestemd voor chefs en souschefs. €50 korting voor leden WijGastvrij. (Huis van de Smaak)
- 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. €50 korting voor leden van WijGastvrij. (Huis van de Smaak)
- Professioneel Leidinggeven. Tweedaagse training voor managers die zijn doorgegroeid vanaf de werkvloer. (Threewise)
- Training 'Aan de slag met de reis van de gast'. (Syndle)
- Training 'Aan de slag met de Mood Maker'. (Syndle)

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

Koffie in de zorg is een democratische puzzel

ZOEKEN NAAR DE OPLOSSING

Het kiezen van de juiste koffieconcepten op de juiste plaatsen. Hoe doen we dat in de zorg? Bob Janssen, hoofd horeca van de St. Maartenskliniek in Nijmegen, vertelt hoe hij te werk ging.

Koffie kiezen in de zorg is een democratisch proces. Iedereen heeft er een mening over en bijna iedereen brengt die mening naar voren. En dan heb je ook nog te maken met verschillende doelgroepen: patiënten, medewerkers, bezoekers, directieleden. Daar moet je allemaal rekening mee houden.

Tijden zijn veranderd. Dat geldt zeker voor koffie. De tijd dat mensen thuis voornamelijk filterkoffie drinken ligt achter ons. Na de filterkoffie deed Senseo haar intrede, vervolgens kwam ook de bonenkoffie op de markt. Bonen malen en dan een vers bakje, op de espressowijze gezet. Voor iets meer dan €300 heb je al een acceptabele machine in huis.

Bestuur wil bonenkoffie

Mensen willen op het werk en in de zorg koffie die niet onderdoet voor thuis en op z'n minst kan concurreren met de horeca. Zo kreeg Bob Janssen, hoofd horeca van de Sint Maartenskliniek, 2,5 jaar geleden te horen dat leden van de Raad van Bestuur gecharmeerd waren van bonenkoffie. Dat was destijds een signaal toen er een nieuwe aanbesteding van koffie en andere warme dranken op stapel stond. Nader onderzoek volgde. Wat willen we? Instantkoffie, filterkoffie, bonenkoffie of een combinatie? En voor welke machines kiezen we? En wat doen we aan sfeer en beleving? Welke aanbieders leveren de beste prijs-kwaliteitverhouding?

Snelheid onder druk

Men koos voor Nescafé van Nestlé Professional en Van Duijnen (machines en automaten). En voor een combinatie van bonenkoffie en instantkoffie. De bonenkoffiemachines werden onder meer geplaatst op de afdelingen waar medewerkers actief zijn. Maar dat was van meet af aan geen uitgemaakte zaak, want de snelheid daarvan doet onder voor die van instant.

De bereiding van bonenkoffie vergt 35 seconden, die van instantkoffie 7 seconden. Nadat de bonenmachines waren geïnstalleerd, kreeg Janssen daar vragen over van de medewerkers. Veel vragen zelfs, de telefoon stond roodgloeiend. "Zelf ben ik fan van de intense smaak van bonenkoffie. En met mij vele anderen. Maar een aantal collega's vond die extra wachttijd aanvankelijk bezwaarlijk."

Even wennen

Het bleek een kwestie van wennen. De bezwaren verdwenen snel. Maar Janssen houdt bij het plaatsen van de machines wel rekening met de werkwijze van de betreffende afdeling. "Als ik weet dat ze ergens met dertig mensen tegelijk koffiedrinken, zal ik, gezien de gewenste capaciteit en snelheid, in overleg met het afdelingshoofd kiezen voor instant. Ik heb met de leveranciers ook de afspraak dat we aanpassingen kunnen doorvoeren als dat gewenst is."

Gratis

Het Nijmeegse ziekenhuis beschikt ook over koffiecorners en een restaurant. Gasten betalen daar voor de koffie. Bijna iedere gewenste variëteit op koffiegebied is daar verkrijgbaar. Op andere plaatsen, denk aan wachtkamers van poli's en vergaderlocaties, is de koffie vrij verkrijgbaar, gratis.

Over de gratis koffie, die sinds begin dit jaar wordt verstrekt in de genoemde kliniek, zegt Janssen: "Ga je voor horecaomzet of voor optimale gastvrijheid? Wij leggen de nadruk op dat laatste."

Deze keus was deels een gevolg van het beleid van het nabijgelegen Radboudumc waar ze al langer gratis koffie verstrekken. Janssen: "Mensen die daar geweest zijn en bij ons moesten betalen voor de koffie morden daarover. Dat is nu voorbij."

Omzetten

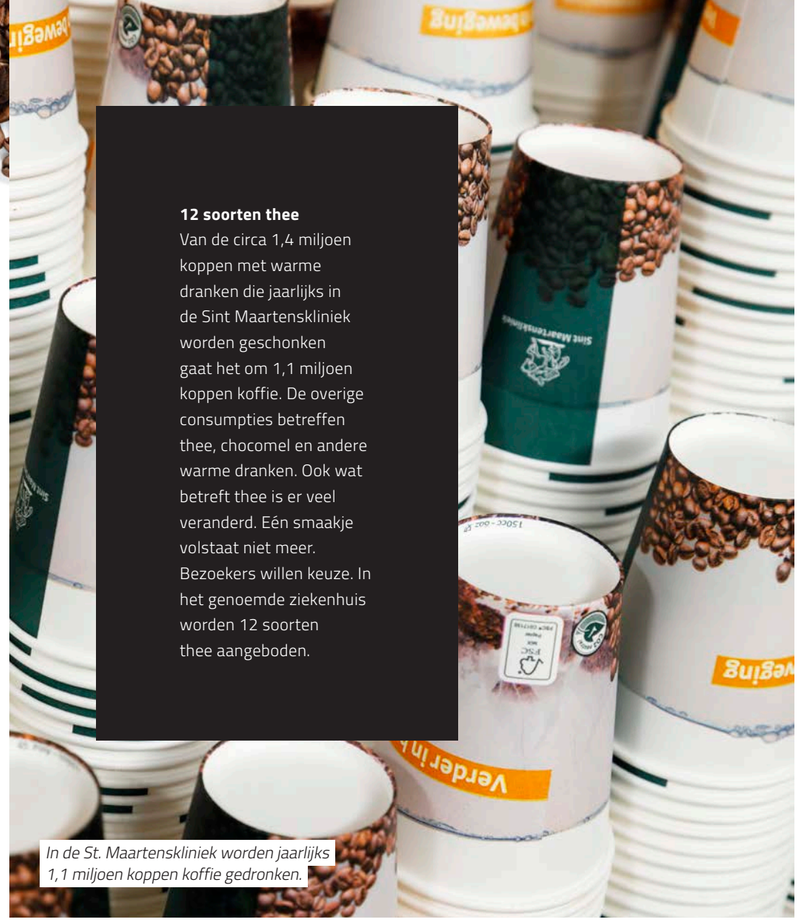
De koffie-inkomsten in het restaurant en de koffiecorners liepen sinds begin dit jaar terug vanwege het gratis aanbod op andere plaatsen in het ziekenhuis. "Dat loopt in de tienduizenden euro's. Je verliest niet alleen koffieomzet. Ook aanverwante zaken, zoals koekjes en tijdschriften, die men bij de koffie aanschaft, worden minder verkocht. We proberen dat nu te compenseren door meer andere dingen aan te bieden, gebak bijvoorbeeld."

De consumptie van de bonenkoffie is sterk gestegen sinds deze op veel plaatsen in het ziekenhuis gratis ter beschikking wordt gesteld. De machines moeten nu vier keer per dag worden bijgevuld, waar voorheen één keer bijvullen volstond.

50 machines

Het ziekenhuis beschikt over 30 bonen- en 20 instantmachines. Instantkoffie kan niet worden gemist. Janssen: "De kwaliteit van de instantkoffie van Nescafé is ook enorm vooruitgegaan, moet ik zeggen."

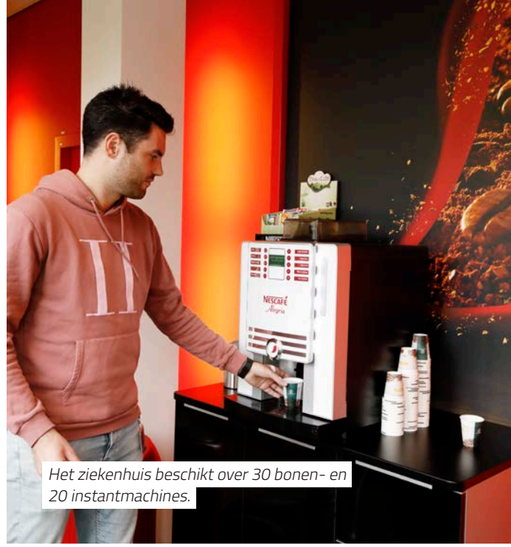
De instantkoffie wordt onder meer gebruikt voor patiënten. Als gastvrijheidsmedewerkers rondgaan met een dienblad is het lastig om iedere kop koffie apart uit de bonenautomaat te halen. Vandaar de voorkeur voor instant koffie, die ze in een kan kunnen vervoeren. Daarnaast is instant gewenst op locaties waar een grote capaciteit vereist is.



In de St. Maartenskliniek worden jaarlijks 1,1 miljoen koppen koffie gedronken.

12 soorten thee

Van de circa 1,4 miljoen koppen met warme dranken die jaarlijks in de Sint Maartenskliniek worden geschonken gaat het om 1,1 miljoen koppen koffie. De overige consumpties betreffen thee, chocomel en andere warme dranken. Ook wat betreft thee is er veel veranderd. Eén smaakje volstaat niet meer. Bezoekers willen keuze. In het genoemde ziekenhuis worden 12 soorten thee aangeboden.



Het ziekenhuis beschikt over 30 bonen- en 20 instantmachines.

Waarop letten?

Als het gaat om koffie en andere warme dranken spelen naast kwaliteit en smaak de volgende factoren bij een heroriëntatie dan wel een aanbesteding een rol.

1) Onderhoud en service. Hoe wil je het hebben?
2) Wat vinden patiënten, medewerkers en bezoekers belangrijk?
3) Wat mag het kosten? Bedenk dat koffieprijzen uiteenlopen van 5 cent tot 25 cent per kopje. Het schoonmaken varieert van 5 minuten tot maximaal 30 minuten per dag.
4) Ga na welke aanbieders er zijn. Vraag collega's naar hun ervaringen, maar trek je eigen conclusies.
5) Maak aan je leverancier duidelijk hoe jouw ideale situatie eruitziet.
6) Betrek medewerkers en desgewenst patiënten bij de koffieselectie. Door middel van een proeverij bijvoorbeeld.
7) Koffiebeleving is belangrijk en daarmee ook een sfeervolle inrichting. Wat heeft de leverancier op dat vlak te bieden?

(bron: whitepaper van Nescafé)



Hybride uitvoering verdient voorkeur

FLEXKEUKEN HEEFT DE TOEKOMST

Koken in de zorg vereist flexibele keukens op maat. Keukens die je kunt gebruiken voor het zelf bereiden van maaltijden, voor het regenereren van voorbereide gerechten en voor combinaties van die twee. Hybride keukens zogezegd.

Wie een keuken gaat inrichten zal vooraf een aantal vragen moeten beantwoorden, zoals: waar is de keuken voor bestemd? Om hoeveel maaltijden gaat het? Hoeveel ruimte is er? Hoeveel medewerkers zijn er? In hoeverre zijn zij geschoold? Nemen we inductie, gas of elektrisch? Gaan we veel gebruikmaken van de oven of weinig?

Door deze en andere vragen te beantwoorden, voorkom je dat je dingen over het hoofd ziet die je later moet herstellen. Tevens voorkom je dat je onnodig grote of dure apparaten gaat aanschaffen die uiteindelijk niet of slechts gedeeltelijk worden benut.

Praat met collega

Keukenleveranciers kunnen aan de hand van de antwoorden op bovenstaande vragen één of meer voorstellen doen. Die voorstellen kunnen verhelderend werken, maar wees wel alert. Ga bij voorkeur vooraf te rade bij een collega die in het verleden in een soortgelijke situatie keukenapparatuur heeft aangeschaft. Hoe bevalt die apparatuur? En welke valkuilen kwam hij tegen op zijn weg?

Bedenk dat de leverancier ook zo zijn belangen heeft. Ten aanzien van merken bijvoorbeeld. Job Veldtman van Van Gestel Grootkeukentechniek zegt: “Het gaat erom dat je het juiste apparaat voor jouw situatie kiest en niet een veel te groot en te duur apparaat. Leveranciers die onafhankelijk van merken te werk gaan, zijn in staat om onafhankelijk te adviseren, los van welk merk dan ook. Dat is belangrijk omdat het niet om het merk gaat, maar om de apparatuur of het concept dat het meest geschikt is voor jouw keuken.”

Afstandsbediening

Moderne keukenapparatuur kan tegenwoordig op afstand worden ‘bediend’. Dat wil zeggen: recepturen kun je via wifi downloaden en instellingen kunnen op afstand worden aangepast. De monteur hoeft niet per se ter plekke te zijn om een mankement te verhelpen.

Veldtman: “Als je over meerdere keukens beschikt, kun je al die apparaten met één handeling voorzien van recepturen of andere informatie. Dat kan veel tijd besparen.”

“Blijf wel bakken”

De combisteamer wordt in professionele keukens vaak gebruikt en dat is prima, maar maak daarnaast gebruik van traditionele kookmethodes zoals bakken, grillen en wokken. “Braadsledes en pannen mogen hier en daar best wat vaker worden ingezet. Dat komt de smaak ten goede”, zegt Niels Gerz, freelance chef en consultant. “Het is misschien iets meer werk maar het resultaat mag er zijn: een betere smaak. Dat bakken, ook al doe je dat maar even, heeft veel effect.”

Kleine groepen

Veldtman raadt aan om te kiezen voor een hybride keuken. Een keuken waarin je kunt koken, kunt regenereren of combinaties van die twee kunt toepassen. De apparatuur kenmerkt zich bij voorkeur door bedieningsgemak zodat ook ongeschoolde medewerkers en vrijwilligers ermee kunnen werken.

Daarom is het bijvoorbeeld handig dat veel combisteamers en andere apparaten zijn voorzien van pictogrammen waarmee je ze kunt bedienen. Bak je bijvoorbeeld een cake, dan druk je op het knopje met daarop de bewuste afbeelding.

Portioneren op borden

Er komt in de zorg weer meer aandacht voor vers bereiden. Tegelijkertijd is de bezetting van de keukens vaak minimaal en zijn koks en andere vakmensen dungezaaid. Praktische oplossingen zijn daarom gewenst.

Mede daarom valt de keuze steeds vaker op koud portioneren op de borden om deze vervolgens in de oven of magnetron op te warmen. Ondertussen kan het voorgerecht, de soep, worden geserveerd.
Ten opzichte van warmhouden in een bainmarie heeft portioneren op het bord als voordeel dat er minder smaak en vitamines verloren gaan en dat er minder sprake is van waste. Veldtman: “Deze methode passen ze in de horeca al jaren met succes toe.”

“KIES HET JUISTE APPARAAT VOOR JOUW SITUATIE EN NIET EEN VEEL TE GROOT EN TE DUUR APPARAAT”

COLUMN



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

Even voorstellen ...

Eten en drinken vormen een rode draad in mijn leven. Als jong meisje hunkerde ik naar zoet, als puber ontdekte ik het verband tussen hongeren en slank zijn. Als jongvolwassene en inmiddels gediplomeerd kok werkte ik in verschillende keukens en ontwikkelde gaandeweg een grote, en blijvende, liefde voor het koken met Nederlandse ingrediënten van het seizoen.

Inmiddels ben ik jaren verder. Na 13 mooie jaren als chef-kok van de biologische keuken van Kloosterhotel ZIN in Vught startte ik in 2014 mijn eigen bedrijf. Met Bossert Kookwerken heb ik een missie: lekker eten, drinken en samen koken toegankelijk maken voor mensen die permanent in een zorginstelling wonen. Ik geloof van harte in mijn missie, eten en drinken kan mensen zo veel vreugde en plezier brengen. Ik zeg het altijd zo: ‘Voor mensen die nauwelijks buiten komen, kan eten en drinken de buitenwereld weer binnen brengen’.

Ben je directeur, manager of zorgmedewerker van een wooninstelling en wil je mijn visie uitproberen? Ga dan dit najaar naar een groentewinkel en koop twee soorten Hollandse appels, een zure en een zoete soort. Neem die appels mee en ga tijdens de koffie met de bewoners schillen, proeven, ruiken en ga samen op zoek naar appel-herinneringen. Je zult zien, er gaat een wereld open. Dat is de magie van de smaakherinnering; een geur komt voorbij en in een fractie van een seconde buitel je terug naar een moment uit een ver verleden.

Als culinair coach inspireer, coach en train ik medewerkers uit alle lagen van de zorgorganisatie om goed en lekker eten weer op de kaart te zetten. Ik organiseer activiteiten voor bewoners en familie, we koken en eten samen en ik zie de mensen intens genieten. De cirkel is rond, want dit is precies de reden waarom ik jaren geleden kok ben geworden.



Koffie zorgt voor verbinding

Dat is belangrijk. Zeker in de zorg, wanneer je er niet alleen voor wilt staan. Op een verdrietig, een spannend, of juist een heel mooi moment. Door een prettige omgeving, een gastvrij onthaal en de beste ingrediënten en machines ontstaan waardevolle momenten.

Bij NESCAFÉ begrijpen we dat elke organisatie uniek en de keuze voor koffie complex is.
Wij adviseren uw zorginstelling graag bij het creëren van een fijne omgeving waarin gastvrijheid en goede koffie centraal staat.

Meer informatie? Neem contact op met onze koffie experts via
http://www.nestleprofessional.nl/nescafe/koffie-in-de-zorg

NESCAFÉ
Een vertrouwd moment



BESTE MENU

Zeven teams strijden om finaleplaats

Zeven teams nemen in de maanden september tot en met november deel aan de voorrondes voor het Beste Menu van de Zorg, georganiseerd door Distrivers.
De voorrondes vinden, evenals de vorige keer, plaats in de betreffende instelling. Ieder team bereidt voor bewoners, jury en genodigden een menu.
Als ze allemaal geweest zijn, wordt bepaald welke drie teams in de finale gaan strijden om de hoofdprijs van €5000 en een prijs van €1000 voor het beste dessert.
De laatste editie werd gewonnen door Rivas Zorggroep, waarvan ook dit jaar een team deelneemt aan de wedstrijd. Waar en wanneer de finale plaatsvindt was op het moment van schrijven nog niet bekend. Distrivers was in onderhandeling met de beurs Zorgtotaal.

Deelnemers
Onderstaande teams strijden voor een plaats in de finale:
Amsta - De Poort in Amsterdam
Amstelring - ZorgHerberg Oostpoort in Amsterdam
Evean - Acht Staten in Wormerveer
Flevoziekenhuis in Almere
Frankelandgroep – Frankeland in Schiedam
Rivas Zorggroep – Bannehof in Gorinchem
Woonzorg Flevoland - Hanzeborg in Lelystad

ARBEIDSMARKT

"Zorg heeft geen personeelstekort"

Als het aanbod van beschikbaar personeel beter wordt benut is er in de zorg geen sprake van een personeelstekort. Die opmerkelijke conclusie is afkomstig van Intelligence Group dat de markt heeft onderzocht. "Waarom wordt het aanbod aan beschikbaar personeel niet benut?"
Intelligence Group laat weten dat ruim 230.000 Nederlanders graag in de zorg zouden willen werken en daarvoor ook gekwalificeerd zijn. "Ze worden echter nooit benaderd, bereikt of gevonden door werkgevers in de branche."

Communicatieprobleem
Om op www.flexmarkt.nl toe te voegen dat de zorg geen personeelstekort heeft, maar een arbeidsmarktcommunicatieprobleem, aldus onderzoeker Geert-Jan Waasdorp. "De tekorten in de branche worden sterk overdreven."



"SOMMIGE GESCHIKTE KANDIDATEN WORDEN NOOIT BENADERD DOOR WERKGEVERS. ANDERE KANDIDATEN WORDT HET BIJNA ONMOGELIJK GEMAAKT OM TE SOLLICITEREN."
Onderzoeker Gert-Jan Waasdorp over het personeelsbeleid in de zorg









van gestel

GROOTKEUKENTECHNIEK

VAN GESTEL IN DE ZORG

Sinds oktober 2017 speelt Van Gestel Grootkeukentechniek een serieuze rol in de zorgsector. In het inspiratiecentrum is een kleinschalig wonen keuken toegevoegd aan de diverse segmenten waarin Van Gestel zich bevindt.

Van Gestel is leverancier van verschillende regenereerovens, vaatwassers, koelingen, vriezers etc. Het inspiratiecentrum beschikt eveneens over een demo keuken waar de culinair adviseur van Van Gestel diverse demonstraties geeft. Aandacht schenken aan de behoefte en goed luisteren naar de wensen zorgt voor kansen op de zorgmarkt!

Wij zijn gecertificeerd met het ISO 14001 keurmerk!

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

TWIETJES

Sociale media over de zorg

St. Maartenskliniek

"Elke dag trekken onze collega's in de keuken weer alles uit de kast om onze patiënten lekker eten te bezorgen."

Daniëlle 020

"Ik ben vandaag voedingsassistent, verpleegkundige, politieagent en psychiater ineen. Pauze schaffen we maar gewoon af. Leve werken in de zorg."

Jet Alphenaar

"Dat ziet er goed uit. Helaas is dit alleen voor studenten en niet voor jonge mensen die al een baan hebben, maar nergens voor in aanmerking komen.
Jet Alphenaar, Hoofd Facilitair van de Zonnehuisgroep Amstelland, over een studentenflat."

Leo de Vogel

"Kom we gaan er vandaag weer voor de volle 30 % tegenaan!
De inzender toont een tegeltje met daarop de spreuk hierboven."

Hans Everse

"Gek genoeg zit er zo goed als geen les over gezond eten in deze opleiding. Tijd voor verandering.
Zorgchef Hans Everse over de opleiding verpleegkunde."

Hoog Kerckebosch

"Chefkok Tim van Huize van Hoog Kerckebosch in Zeist maakt vanavond rode kool met hachee. De bewoners helpen graag een handje mee in de keuken!"

Gerrit Westerhof

"VVD en CDA achterban zijn gelukkig en blij, ze verdienen kapitalen en hebben geen zorgen. Dat kunnen de minderbedeelden niet zeggen, ze zijn namelijk gewoon arm. Ze kunnen eigen risico en eigen bijdrage zorg niet meer betalen en mijden zorg. Ze eten uit blik, iedere dag."

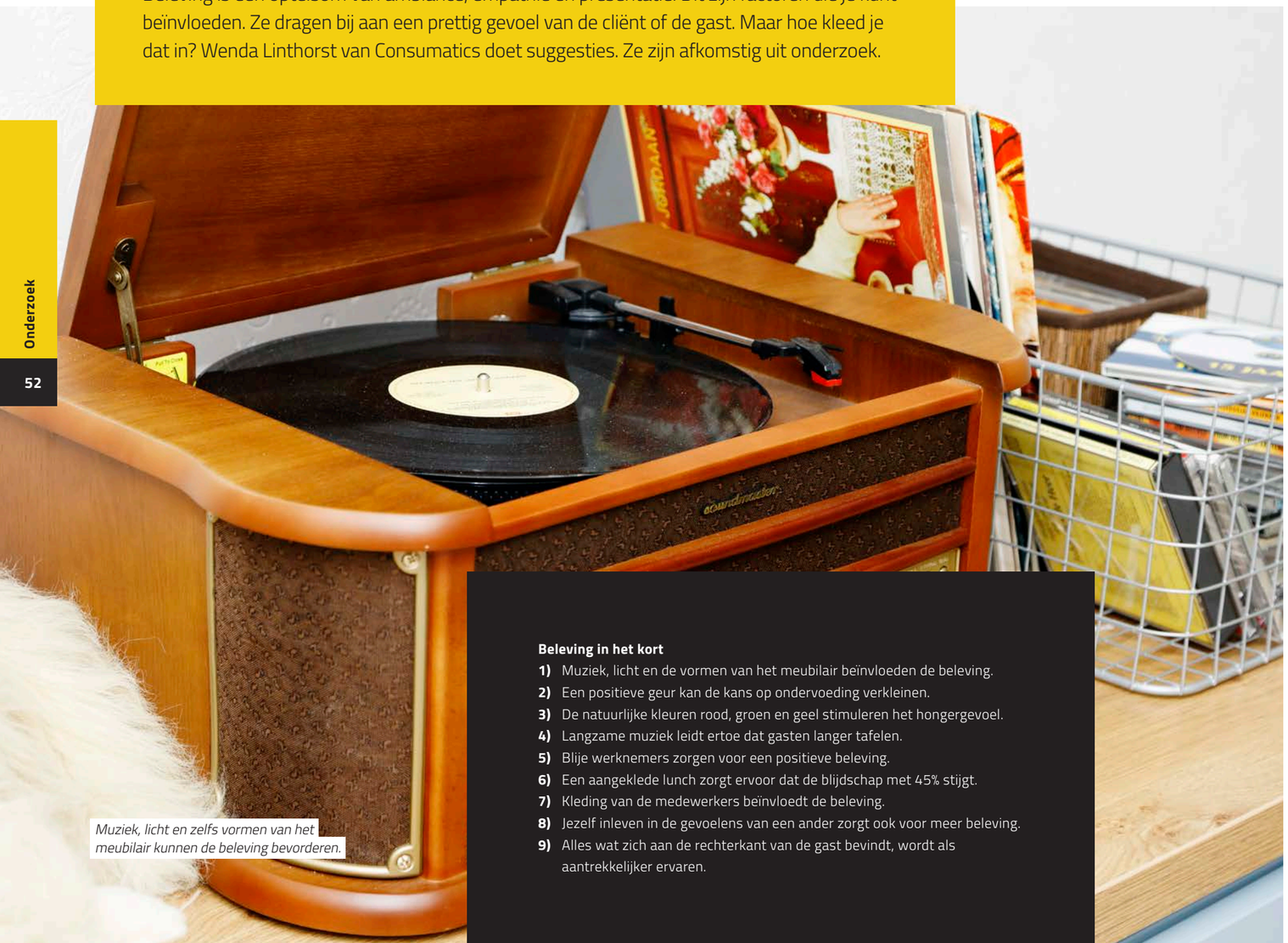
*Tekst: Wenda Linthorst**

Een optelsom van factoren die je kunt beïnvloeden

UITBLINKEN MET BELEVINGSKRACHT

** Wenda Linthorst van Consumatics verzorgt met haar team binnen en buiten de zorg onderzoeken naar de zintuigen. Binnen de zorg zowel voor zorginstellingen als voor A-merken als Arla.*

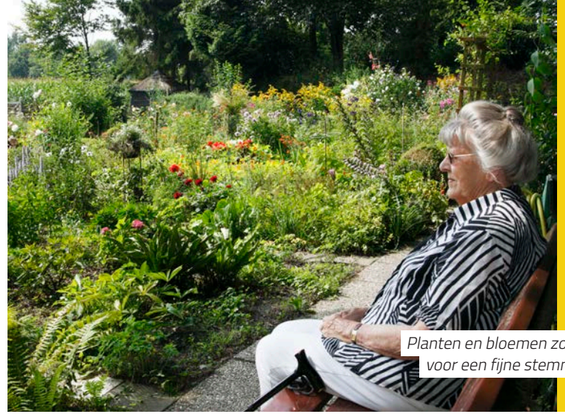
Beleving is een optelsom van ambiance, empathie en presentatie. Dit zijn factoren die je kunt beïnvloeden. Ze dragen bij aan een prettig gevoel van de cliënt of de gast. Maar hoe kleed je dat in? Wenda Linthorst van Consumatics doet suggesties. Ze zijn afkomstig uit onderzoek.



Muziek, licht en zelfs vormen van het meubilair kunnen de beleving bevorderen.

Beleving in het kort

1) Muziek, licht en de vormen van het meubilair beïnvloeden de beleving.
2) Een positieve geur kan de kans op ondervoeding verkleinen.
3) De natuurlijke kleuren rood, groen en geel stimuleren het hongergevoel.
4) Langzame muziek leidt ertoe dat gasten langer tafelen.
5) Blije werknemers zorgen voor een positieve beleving.
6) Een aangeklede lunch zorgt ervoor dat de blijdschap met 45% stijgt.
7) Kleding van de medewerkers beïnvloedt de beleving.
8) Jezelf inleven in de gevoelens van een ander zorgt ook voor meer beleving.
9) Alles wat zich aan de rechterkant van de gast bevindt, wordt als aantrekkelijker ervaren.



Planten en bloemen zorgen voor een fijne stemming.

Rechts is aantrekkelijk

De beleving van de presentatie kan in kleine dingen zitten. Heb je wel eens nagedacht over de vraag waarom je in de horeca van rechts moet uitserveren? Alles wat van rechts komt vinden we aantrekkelijker, vandaar die regel.
Nog een voorbeeld. Wel eens gegeten in een ‘all you can eat’? Het eten dat zich aan de rechterkant van de gast bevindt, wordt vaker gekozen dan het eten dat zich aan de linkerkant bevindt. De looprichting is dus belangrijk in zo’n restaurant, zo is gebleken uit wetenschappelijk onderzoek.

Je kunt ambiance sterk beïnvloeden. Zo kunnen muziek, licht en zelfs vormen van het meubilair de beleving bevorderen. We weten dankzij wetenschappelijk onderzoek dat planten en bloemen zorgen voor een fijne stemming.

Daarnaast stimuleren ronde vormen een gevoel van een warme, vriendelijke omgeving en een gevoel van samen, een groepsgevoel. Het dimmen van licht leidt ertoe dat men zich relaxter voelt en meer deelt met anderen.

Langetermijngeheugen

Ook geur kan de beleving sterk beïnvloeden. Geuren kunnen helpen herinneringen op te wekken uit het langetermijngeheugen (Swaab, 2010), herinneringen die anders verloren gaan.

Consumatics deed onderzoek in de zorg naar wat geur kan betekenen tegen ondervoeding. Het toevoegen van geur zorgde ervoor dat de kwaliteit van leven met 10 procent toeneemt tijdens het eetmoment.

Stank heeft een nog grotere impact, een negatieve welteverstaan. Urineluchtjes worden soms gemaskeerd in de zorg door geurmachines die geuren van ‘vers linnen’ verspreiden.

Kleuren stimuleren eetlust

Er zijn veel basale associaties met kleur. Rood draagt bijvoorbeeld warmte uit maar kan ook worden geassocieerd met opwinding en passie. Natuurlijke kleuren zoals rood, groen en geel werken goed in een eetomgeving.

Uit een studie van Consumatics blijkt dat natuurlijke kleuren meer aanzetten tot een hongergevoel dan bijvoorbeeld blauw. Ze stimuleren de eetlust. Blauw is een onnatuurlijke kleur en remt het hongergevoel.

Snelle muziek

Geluid is een op zichzelf staand fenomeen. Snelle muziek zorgt ervoor dat je je snel gaat gedragen, langzame muziek maakt je juist wat trager.

Dit heeft te maken met het BPM, wat staat voor beats per minute. De beats per minute hebben invloed op je hartslag. Bij snelle muziek gaat je hart sneller kloppen waardoor je je sneller gaat gedragen. Bij langzame muziek klopt je hart minder snel waardoor je je minder snel gaat gedragen.

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat gasten in restaurants waar ze langzame muziek ten gehore brengen langer tafelen.

Lachen

Een blije werknemer zorgt voor een positieve beleving. Als iemand zich goed voelt, straalt hij dit ook uit. Een lach nodigt uit tot een lach terug. Dit gebeurt vanuit de spiegelneuronen die actief worden in ons brein.

Lachen zorgt natuurlijk voor een positief gevoel wat vanzelfsprekend weer invloed heeft op de beleving. Eigenlijk weet iedereen dit wel, maar toch gaat het vaak niet goed.

Empathie

Ook empathie, de vaardigheid je in te kunnen leven in de gevoelens van een ander, staat in verband met beleving. Als voorbeeld een mooi verhaal van de Amerikaanse psycholoog Cialdini (2013).

Lees verder >

Als tiener was Cialdini ober in een sjiek restaurant. Hij was geïntrigeerd door collega Vincent die iedere avond met de hoogste fooi naar huis ging. Cialdini besloot de ober te observeren. Vincent bleek een speciale techniek voor grotere groepen te hanteren.

Prettige interacties

Bij het opnemen van de eerste bestelling kijkt ober Vincent even bezorgd. Hij zegt dat de chef, die het gerecht normaal zo lekker bereidt, ziek is. De gast kan maar beter een andere keuze maken. Vervolgens raadt de ober allerlei gerechten aan waar de tafel positief op reageert.

De gasten kunnen dit 'meedenken' en dit 'inlevingsvermogen' wel waarderen. Ze ervaren een hogere mate van beleving. Door de avond heen verkoopt Vincent hierdoor meer flessen wijn, desserts en kopjes koffie.

Prettige interacties met het personeel hebben dus veel invloed op de beleving. Dat kan ook gezegd worden van elementen als beleefdheid en reactievermogen.

Presentatie

Onderschat de kracht van de presentatie niet. Consumatics deed samen met Arla onderzoek naar wat de presentatie van een lekkere, eiwitrijke lunch doet met de gemoedstoestand van de patiënt.

Met de zelf ontwikkelde onderzoeksmethode OSQAR lieten we patiënten in zorginstellingen in Virtual Reality verschillende lunches ervaren. De ene keer is het bijvoorbeeld zuivel, uitgeschonken in een glas met een aardbei aan de rand, een rietje en een salade op een bord.

De andere keer zijn het producten vanuit de verpakking. Het resultaat was groots. Een aangeklede lunch zorgt ervoor dat de blijdschap met 45% stijgt.

Kleding

Denk bij het creëren van beleving ook aan de kledingstijl van het personeel. De professionaliteit van het personeel wordt in de beleving van gasten voor een groot gedeelte bepaald door de juiste kleding. Teveel tierlantijnen op kleding of schoenen is onverstandig; dit leidt af en oogt niet professioneel.

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.

Humor is medicijn

Niet gehinderd door enige kennis of wetenschappelijke onderbouwing durf ik de stelling wel aan dat humor zorgt voor een snellere genezing, een fijnere 'oude dag' en meer plezier in het leven. Ik weet het: een cliché, maar het werkt echt. Voor mij in ieder geval wel!

Zonder problemen van welke aard dan ook te willen bagatelliseren, zie ik om mij heen dat humor mensen helpt. Om pijn even te vergeten, zorgen een tijdje zorgen te laten of de eenzaamheid even opzij te kunnen zetten. Maar ook om stress bij een collega weg te halen.

Voor medewerkers in de zorg is humor enorm belangrijk. Naar mijn persoonlijke mening is het – na medische en andere vakkennis – misschien zelfs wel een van de belangrijkste onderdelen van hun werk. Niet om de clown uit te gaan hangen, maar wel om te zorgen voor de glimlach op het gezicht van de mensen waarmee ze werken. Een schaterlach mag natuurlijk ook!

Deze medewerkers hebben in veel gevallen een belangrijke rol in het dagelijks leven van patiënten, bewoners, cliënten. Of het nu om iemand gaat die voor twee dagen in het ziekenhuis ligt of een permanente bewoner van een verpleeghuis. Angst, eenzaamheid, pijn en onzekerheid. Het zijn zaken waar 'de klant' van de zorgmedewerker vaak mee zit.

Laat het een uitdaging voor iedereen zijn om dagelijks te zorgen voor een lach op het gezicht van de mensen waarvoor je werkt. Een lach brengt ontspanning en optimisme. Twee zaken waar we in de zorg niet zonder kunnen.

Ik begon met een cliché en durf er ook mee te eindigen. Een dag niet gelachen is een dag niet geleefd! Waarheid als een koe, geloof me!



GEBRUIK JIJ ONZE EIWITRIJKE TUSSENDOORTJES AL?



Fano portion pack salades kunnen je helpen om aan de benodigde dagelijkse hoeveelheid eiwit te voldoen. Vijf varianten bevatten zelfs 5g of meer eiwit per portie. Je kunt de salades op een cracker, een krentenbol of roggebrood smeren, of zo uit het bakje lepelen.



Kijk voor meer inspiratie op www.fano.nl