

UIT BLINK ERS

VAKBLAD OVER
ETEN, DRINKEN EN
GASTVRIJHEID
IN DE ZORG

NR. 4 - 2017

UITBLINKERS IS
EEN UITGAVE VAN

wij
gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID

Inclusief
Twente
special

Kleine
letters,
grote
impact

Topmenu
voor
4 euro



ALS DE BOOD SCHAP ZORG IS!



- **Keuze uit ruim 50.000 artikelen**
20.000 x retail | 15.000 x foodservice | 15.000 x maaltijden & componenten
- **Diverse manieren om te besparen**
A-,B- en huismerken | stuks vs. grootverpakkingen | weekaanbiedingen
- **Bezorging volgens servicelevels**
centraal | op de afdeling | in de koelkast en diepvries
- **One-stop-shopping (incl. derde stromen)**
1 webshop | 1 levering | 1 factuur
- **Te allen tijde grip op uitgaven**
alternatieventool | budgettool | managementrapportages
- **Kosteloos advies & begeleiding op locatie**
implementatiemanager | vaste chauffeurs | culinair adviseur

De totaaloplossing voor uw zorgorganisatie

Interesse?

Tel.: 071 - 711 43 20

E-mail: info@zorgboodschap.nl

GEER, GOOR EN JAN

Gerard Joling en Gordon zijn prettig bezig. In het programma Geer en Goor Stevig Gebouwd voeren ze klussen uit ten behoeve van ouderen. We zien omvallende stapels stenen, brekende glasplaten, botsende graafmachines en deuken in deuren en wanden.

Opmerkelijk is hun omgang met eenzame ouderen. Geer en Goor hoeven maar aan te kloppen of zelfs de meest droevige senior, vaak lijdend aan diverse kwalen en verlaten door vrienden en familie, krijgt weer zin in het leven. Door belangstelling te tonen en te strooien met grappen en anekdotes weten ze gevoelige snaren te raken.

Ze laten zien dat omgaan met ouderen een feestje kan zijn. Soms met een traan. Aangrijpende verhalen van de oudjes ontroeren vooral Gordon. De entertainer/ zanger/ horecaondernemer is een gevoelige vent die met de oudjes het beste voor heeft. Hij kan anderen, waaronder ook gastvrijheidsmedewerkers, inspireren om lol te maken en beleving te creëren. Kijken dus naar Geer en Goor als ze weer eens met een programma over ouderen komen.

Een andere aanjager die inspireert is een Bekende Twent. Jan Riesewijk, cabaretier en werkzaam in de zorg. Werkt graag met dementerende ouderen. Altijd verrassend deze mensen en de humor is nooit ver weg, zegt hij. Ook Riesewijk inspireert. Zie het interview met hem in de Twente Special vanaf pagina 42.

En overweeg een bezoek te brengen aan de Dag van de Gastvrijheid op 16 november in Utrecht. Ook daar zou je wel eens geïnspireerd kunnen raken.

Jaap de Graaf,
Redactie Uitblinkers

wij
gastvrij

UITBLINKERS
IN GASTVRIJHEID

INHOUD

- 5** Neem 'helpenden' weer in dienst
- 6** 'Hospitality leidt tot dalende kosten'
- 9** Column Monique Willemse
- 11** Twietjes
- 12** Hoe lees ik het etiket?
- 15** Kerst en column Eric van Reenen
- 18** Topmaaltijd voor €4
- 22** Gastvrije robots
- 24** Vernieuwde producten
- 28** Als gastvrijheid vastloopt
- 34** Breng verloren smaak tot leven
- 37** Column Geert Hilferink
- 39** Albert Heijn en Bidfood
- 41** Twente special
- 42** Cabaretier werkt in de zorg
- 49** De Hugo Borst van Twente
- 50** Uitblinkers onder elkaar
- 55** Toer de Boer
- 56** Twente Uitblinkers Debat

BAKING NEWS

Molco American Sweets wordt Baker & Baker



Voortaan bieden wij ons American Sweet Bakery-assortiment aan onder de naam Baker & Baker in plaats van Molco American Sweets. Alle deegsoorten en het brood- en viennoiserie-assortiment blijven onder Molco.

Buiten onze naamsverandering, wijzigt er niets. U hoeft zelf ook niets te doen. Uw contacten blijven dezelfde en onze samenwerking ook.

Bakkerijproducten in Amerikaanse stijl groeiden enorm in populariteit doorheen de tijd. CSM Bakery Solutions speelde hier uiteraard op in en ontwikkelde een nieuw, innovatief portfolio van American Sweet Bakery onder de naam Baker & Baker. Het merk ontstond in de USA en is al meer dan 100 jaar een gevestigde waarde op vlak van American Bakery.

Dankzij dit gevestigde merk brengt CSM Bakery Solutions nog meer variëteit in zijn assortiment. Door onze Amerikaanse roots, bieden we uw klanten het perfecte aanbod voor tal van consumptiemomenten.

Succesvolle, upscale Amerikaanse producten en concepten in een trendsettend bakkerij-aanbod? Bij Baker & Baker hoeft u niet te kiezen! Of u nu eigenaar bent van een lunchroom of grote koffiezaak, bij ons vindt u alles om uw klanten plezier te doen. Steeds met diezelfde topkwaliteit! Naast eerste klas producten kan u bij ons terecht voor advies, een optimale ondersteuning in visibiliteit en creatieve oplossingen om u zaak een extra boost te geven.

Heeft u nog vragen over onze naamsverandering? Aarzel dan niet om ons te contacteren!

Baker & Baker
— WE ARE AMERICAN BAKERY —

AANDACHT GRAAG!



Knuffelen

ZORGGEZEL GEEFT AANDACHT

Zorggezel is een nieuwe functie die in het leven is geroepen om bewoners in de ouderenzorg meer aandacht te geven. Zorgorganisatie Pleyade te Arnhem ging er eind vorig jaar mee van start. Ongeveer 120 parttimers zijn er, verdeeld over twaalf locaties, als zorggezel aan het werk. Ze worden ook wel knuffelmedewerkers genoemd.

Een zorggezel richt zich volledig op het geven van persoonlijke aandacht aan cliënten. "Want extra aandacht, dat is waar onze cliënten behoefte aan hebben", meldt Pleyade.

De zorggezel is een luisterend oor, in voor een fijn gesprek, een wandeling, een spelletje of gewoon samen tv kijken. "Samen met de medewerkers en vrijwilligers kunnen onze zorggezellen nog meer kwaliteit toevoegen aan het leven van onze cliënten."



Oproep

"NEEM HELPENDEN WEER IN DIENST"

Neem 'helpenden' die eerder in de ouderenzorg werkzaam waren weer in dienst. Ga op zoek naar hun namen en adressen, stuur ze een bloemetje en doe ze een aanbod. Met dat voorstel richtten Hugo Borst en Carin Gaemers, die eerder het zorgmanifest publiceerden, zich tot politici, managers en burgemeesters. Ze lanceerden tips hoe de €2,1 miljard, die ter beschikking van de zorg is gesteld, het beste kan worden besteed.

Verder dringen ze aan op de inzet van 'zij-instromers'. "Wij weten dat een flink deel van de grote groep mensen die nu een uitkering heeft, bereid en in staat is om als gastvrouw (-heer) of huiskamer-assistent tijdelijk of permanent in de zorg te gaan werken."

Afleiding bieden

Dat deze medewerkers onvoldoende of niet zijn opgeleid is geen bezwaar, aldus het duo. Zij kunnen onder leiding van gediplomeerden hun werk doen. Ze kunnen 'de ogen' op de afdeling zijn. 'Dat betekent koffie schenken, met een bewoner meelopen, koken, helpen bij het eten, een praatje maken, geruststellen, sfeer maken, aandacht geven en afleiding bieden.'

Mantelzorgers en vrijwilligers doen dit al jaren naar tevredenheid, zo wordt gemeld. 'Alleen zijn zij met veel te weinig om zorgmedewerkers continu te ondersteunen. Gemotiveerde zij-instromers en carrièreswitchers met de juiste houding bieden hier uitkomst. Wij kennen ze. Ze zijn goed.'

**"ER ZIJN OOK ZORGGEZELLEN DIE HUN PROEFPERIODE NIET HEBBEN AFGEMAAKT.
HET KAN EMOTIONEEL EEN ZWARE BELASTING ZIJN."**

Zorggezel Gladys Soffner van Pleyade in De Gelderlander.

Prof. Angelique Lombarts onderzoekt invloed van gastvrijheid

"HOSPITALITY LEIDT TOT SNELLERE GENEZING EN DALENDE KOSTEN"

onderzoek

6

Heeft gastvrijheid invloed op de genezing en het welbevinden van mensen? En wat levert het op in euro's? Dr. Angelique Lombarts, Professor in Hospitality, Happiness & Care aan de Hotelschool The Hague onderzoekt het. In een interview met Uitbinkers gaat ze in op dat onderzoek en strooit ze met suggesties om de hospitality in de zorg naar een hoger plan te tillen.



Kronkelige loopbaan

Dr. Angelique Lombarts Professor in Hospitality, Happiness & Care aan de Hotelschool The Hague kijkt naar eigen zeggen terug op een 'kronkelige loopbaan'. Opgeleid aan de Hotelschool Maastricht. Tot 1995 werkzaam in de hotellerie, daarna managementfuncties bij diverse bedrijven. Aansluitend commercieel directeur bij het toenmalige Congres Centrum Den Haag. Daarna directeur bij een branchevereniging voor de congreswereld, de voorloper van het huidige CLC Vecta. Vervolgens lector Citymarketing Leisure Management bij Hogeschool Inholland. Ze promoveerde in de Organisatie Antropologie. Sinds 1 september 2016 actief als Professor ("Die titel gebruiken ze in het buitenland voor deze lectorfunctie.") in Hospitality, Happiness & Care aan de Hotelschool The Hague. Ze heeft daarnaast sinds 2003 een adviesbureau.

Angelique Lombarts is professor in Hospitality, Happiness & Care in Den Haag. Het is op de dag van het interview – vrijdag 1 september - precies een jaar geleden dat ze van start ging in die functie. We ontmoeten haar in de ontvangsthuis van een Amsterdams ziekenhuis.

Ook toen was ze in dat ziekenhuis aanwezig. Als patiënt. Een infectie aan de voet 'vlamde' op. Pijnlijk. Ze wijst. "Dáár die lange gang. Ik strompelde er doorheen. Nergens een bankje waar je kon bijkomen. Een marathon voor mij, een lijdensweg, tranen van de pijn. De vrouw achter de balie zag het. 'Ik ga u helpen', zei ze. Ze riep een gastvrouw die met een rolstoel kwam en me wegbracht. Erg aardig allemaal, zeer behulpzaam."

Metten

Eenmaal aangekomen op de plaats van bestemming was de gastvrouw weer snel vertrokken. "Ik kom u straks weer halen", zei ze. "Want druk natuurlijk. Dat snap ik. Maar ja, ik moest naar de wc en zij was er niet meer. Had ze me dat maar gevraagd. Door de pijn dacht ik er niet aan en ik heb me ook wel gered, maar het had net even dat verschil kunnen maken. Dat soort dingen gaan we dus onderzoeken."

Lombarts is 'kwalitatief onderzoeker'. Ze wil weten wat er achter de cijfers zit, die uit metingen naar voren komen. "Wat doet het met mensen? Wat voelen ze?"

Het is de vraag wat hospitality – eten, drinken en ontvangst vallen daaronder – betekent voor het genezingsproces. Wat heb je ermee te winnen? Ze gaat het met behulp van studenten wetenschappelijk

"DIE LANGE GANG WAS EEN LIJDENSWEG VOOR MIJ, TRANEN VAN DE PIJN"

onderzoeken. Zodat directies, verzekeraars, overheden en betrokkenen zelf hun conclusies kunnen trekken.

Medewerkers

Ze laat weten dat de kwaliteit van de dienstverlening afhangt van de medewerkers. En de kwaliteit van de medewerkers hangt samen met de mogelijkheden die ze krijgen. "Wat mogen ze doen? Worden ze geholpen? Krijgen ze training? Tot op welke hoogte mogen ze beslissingen nemen? Hoe autonoom zijn ze?"

Lombarts is een groot voorstander van autonomie voor medewerkers. Laat ze beslissen, geef ze vertrouwen, spreek af tot hoe ver die autonomie gaat, oppert ze. "En als medewerkers aantoonbaar niets toevoegen, neem afscheid. Dat is beter voor alle betrokkenen."

Bedrag bij klacht

Steeds meer bedrijven in de gastvrijheidsindustrie geven medewerkers de ruimte, bijvoorbeeld om zelf te beslissen aan wie ze tot op zeker hoogte een financiële tegemoetkoming mogen uitkeren. Bij een klacht bijvoorbeeld. Je hoeft dan niet naar je baas te lopen om toestemming te vragen. "Dat scheelt tijd, geld en frustratie. Je hebt namelijk te maken met een boze

[lees verder >](#)

Aandacht voor privé

Een patiënt is niet alleen een persoon met een ziekte, maar ook een persoon met een eigen leven. Een moeder, een vader, een teamgenoot, een collega. Die aspecten beginnen aandacht te krijgen, zegt Angelique Lombarts. "Hoe functioneert een patiënt straks als moeder met haar ziekte? Hoe kan het ziekenhuis of de zorg haar daarbij van dienst zijn? Het is een kwestie van vragen en adviezen verstrekken."

Niet alleen de patiënt maar ook de medewerker heeft een privéleven. Als hij om 16.30 uur naar huis gaat omdat zijn werktijd erop zit, moet dat kunnen, ook als er nog werk ligt, aldus Lombarts. "De medewerker heeft een privéleven en moet daar invulling aan kunnen geven. Stel hem in staat om zijn werk optimaal uit te voeren binnen werktijd. Niet gehinderd door obstakels, zoals een enorme papierwinkel."



“OOK IN DE ZORG Zouden MEDEWERKERS MEER AUTONOMIE MOETEN KRIJGEN”

persoon. En als je daar niets tegenover kunt zetten frustrereert dat. De werknemer kan het probleem niet oplossen en de klant heeft het idee dat hij niet serieus wordt genomen. Negatieve energie.”

“Ook in de zorg zouden medewerkers meer autonomie moeten krijgen”, vindt Lombarts. “Dat zal betekenen dat minder medewerkers gefrustreerd raken en ziek worden. Ziek worden heeft namelijk ook te maken met een gebrek aan autonomie. Bij meer autonomie krijg je meer tevreden medewerkers waardoor de dienstverlening verbetert.”

Wat beslist de voedingsassistent?

Angelique Lombarts is voorstander van autonomie voor medewerkers. In hoeverre zou een voedingsassistent beslissingen moeten kunnen nemen? “Dat hangt af van de kennis en kunde van de persoon en van het samenspel binnen het team.” Ze noemt National Cancer Clinics in de VS. Daar kan de patiënt 24 uur per etmaal bellen met leden van het begeleidende team. De patiënt staat daar echt centraal, de medewerkers zijn deskundig en betrokken. “Die medewerkers hebben een grote mate van autonomie.”

Interventies

Dat hospitality invloed heeft op gezondheid en welzijn staat vast. Verschillende onderzoeken wijzen dat uit. Aanvullend onderzoek is evenwel nodig om concrete gegevens te verkrijgen.

Hoe gaat Lombarts te werk? “We gaan meten wat kleine interventies voor gevolgen hebben. Eerst een nulmeting. Daarna een meting na de aanpassing. Uiteraard borduren we voort op bestaand onderzoek.”

Het onderzoek vindt plaats in een aantal ziekenhuizen en gezondheidsinstellingen. Welke aanpassingen onderzoekt men zoal? Lombarts draagt een voorbeeld aan van koffieautomaten in een revalidatiecentrum waar veel patiënten in rolstoelen verblijven. “De rolstoelgebruikers konden alleen koffie verkeerd bestellen, de bestelknop van de gewone koffie zat te hoog. Het mag duidelijk zijn welke aanpassing we daar als eerste zouden willen doorvoeren.”

Veel verbeteringen

Lombarts wil zoveel mogelijk medewerkers in een ziekenhuis bij het onderzoek betrekken. “Maar we beginnen klein, op een specifieke afdeling waar men voor dit soort onderzoek open staat.”

Reviews belangrijker

Cliënten en patiënten gaan steeds meer invloed uitoefenen waar en door wie ze zich laten behandelen. Reviews en beoordelingen op internet worden nu nog weinig bekeken, maar dat zal snel toenemen, verwacht Lombarts. “Zorgverleners zullen daarom nog meer aandacht moeten gaan besteden aan de kwaliteit van hun dienstverlening, ook ten aanzien van gastvrijheid.” Ze wijst op www.zorgkaartnederland.nl waar je bevindingen en waarderingen aantreft met betrekking tot personen en instellingen die zorg verlenen. Hij geeft indirect leiding aan 270 medewerkers.

Ze vergelijkt het ziekenhuis met een dorp dat bestaat uit stammen: artsen, verpleegkundigen, facilitaire medewerkers. “Die stammen moeten goed met elkaar samenwerken zodat de patiënt met een prettig gevoel naar huis gaat, hoe ziek hij of zij ook is.”

Hospitality is een breed begrip dat iedereen raakt. Lombarts draagt een voorbeeld aan van één van haar onderzoekpartners. Men besloot dat het leren omgaan met een brace vóór een operatie moest plaatsvinden in plaats van na afloop, zoals in het protocol stond. “Het was veel minder pijnlijk voor de patiënt en het leverde tijdswinst op.”

Sneller genezen

Ook dat soort zaken wordt onderzocht.

Wat zijn de effecten van bepaalde aanpassingen op het genezingsproces of het welbevinden van patiënten? “Dat gaan we allemaal vastleggen.”

Daarnaast worden er patiënten geïnterviewd. Hoe kijken zij er tegenaan? De eerste resultaten dienen zich in de loop van volgend jaar aan. Lombarts: “Dit onderzoek zal aantonen dat hospitality leidt tot een beter welbevinden en tot een snellere genezing en tot dalende kosten van de gezondheidszorg. Ik denk dat we met z’n allen een paar grote stappen kunnen gaan zetten.”

**“DE MEDEWERKER MOET
INVULLING AAN ZIJN
PRIVÉLEVEN KUNNEN GEVEN”**



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

LIEVE SCHATTEN

Laatst tankte ik bij Shell. Bij de pomp probeerde ik het opdringerige digitale scherm te ontwijken maar het slaagde er toch in mij te informeren dat er in dit tankstation ‘vriendelijke’ medewerkers werkten. Nieuwsgierig liep ik naar binnen om af te rekenen. Daar trof ik twee medewerkers die heel gezellig met elkaar stonden te kletsen. Op mijn ‘goedemorgen’ kwam geen reactie. Ze zaten zo in hun heerlijke kletsbubbel dat ze me niet waarnamen. Een obligaat kuchje haalde ze uit hun gesprek. De kassière rekende af, handelde efficiënt en wenste me -zonder me aan te kijken- vriendelijk goedemorgen bij vertrek.

Shell had gelijk, ze waren inderdaad vriendelijk. Zowel tegen elkaar als bij het afscheid met mij. Ze waren ook zichzelf en creëerden een fijne werksfeer door een praatje met elkaar te maken terwijl het rustig was. Maar wat deed Shell eigenlijk met mijn verwachting? Bij vriendelijkheid heeft iedereen een andere voorstelling en als ontwikkelaar van gastvrijheidsbeleid had ik natuurlijk hoge verwachtingen. Rekende ik er soms op dat de cassières en ik vriendinnen zouden worden of dat ze me aardig zouden aankijken? Tsja, wat is vriendelijk?

Ik zie de verleiding juist ook in mijn vakgebied om gasten te willen beloven waar je als organisatie naartoe beweegt. Zo heb ik zelf de werktitel ‘leave medewerkers’ voorgesteld in een Fries ziekenhuis. Met daaromheen natuurlijk een coulissenconcept rondom gedrag, communicatie en de focus op lief zijn. En de vraag hoe je zorgt dat de medewerkers lekker in hun vel zitten en dat uitstralen. Maar wat je niet moet willen is om dat ook aan de gasten te gaan melden. Want dan kom je van een koud tankstation thuis, ondanks je echt wel vriendelijke personeel.



Een 95 grams gebraden gepaneerd gehaktstammetje van eersteklas varkensvlees met fijne kruiding en gebakken uitjes

Vraag nu een monster aan!

Gehaktstammetje à la minute

Art.nr. 53141 20 x 95 gram



Meer info? E info@enkco.com T 0548-373737 W www.enkco.nl

Quiks
POTATO PRODUCTS

NATUURLIJK
VERS EN
SMAKELIJK

Koelverse aardappelproducten
en -specialiteiten

Uw aardappel,
onze zorg!



Proefpakket ontvangen?

Neem vrijblijvend contact op met
Kees van Veldhoven via 06-23627379
of k.vanveldhoven@quiks.nl



QUIK'S POTATO PRODUCTS B.V.
HEDEL, NEDERLAND, T +31 (0)75 599 91 08, E INFO@QUIKS.NL

Quiks

QUIKS.NL

Gezonde snacks

De ideale gezonde snacks

Als het om eten gaat in de zorgsector, kan dat niet anders dan goed, gezond en vers zijn. Dat geldt voor het eten van patiënten maar net zo goed voor uw gasten en medewerkers. Bij Van Gelder weten we dat als geen ander. Gezond is de trend, mensen vragen erom. Zelfs als ze zin hebben in een snack. Met onze kisten fruit, fruitmix dozen en BijtRijp concept is vers in het assortiment makkelijker dan ooit. BijtRijp is een assortiment fruit dat gegarandeerd perfect op beet is en speciaal geselecteerd op herkomst, rijpheid en smaak. Meer weten hoe wij u kunnen ondersteunen?

Neem contact op via www.vangeldernederland.nl/zorg

Voor elk
moment



VanGelder
GROENTE & FRUIT

TWIETJES

Sociale media over de zorg



LOUISE TITECAT

Ik wil zo graag mooie lange nagels
maar ja, ik werk in de zorg.



TOMMIE NIESSEN

Waarschijnlijk had mevrouw een hartstilstand gehad. Toen ik
dit hoorde raakte mij dit echt. Ik kon er bijna om huilen.
Niessen schrijft over zijn werk in de zorg.



ROLAND VAN BOXMEER

Waarom creëren veel mensen thuis een wereld
van sfeer, gezelligheid, gemoedelijkheid en
warmte en ziet de gemiddelde Nederlandse
werkplek qua kantoren er zo arm uit?



KARIN BOUWMEESTER-GERRITS

Wat een heerlijk boek! Als ik later groot ben ga ik ook lekker
rellen in het bejaardenhuis.
Over het Geheime Dagboek van Hendrik Groen.



ELLES VAN DER LEE

Gut gut, Rutte heeft het ineens over een
ramp op de Nederlandse Antillen... onze
bejaardenzorg is een ramp sukkel...!!!



INEKE DE WOLDE

In het ziekenhuis naast medicijnen en
pleisters, ook eten meebrengen voor
de doktoren... Leve het communisme
in Venezuela!!!



LISETTE BOSSERT

Samen koken en lekker eten in de
dementiezorg. Van "nee hoor, dat kan
ik niet meer" naar een hele rij prachtige
dunne plakjes komkommer.
*Bossert laat weten dat dementerende
ouderen meer kunnen dan we denken.*



SANDER DE HOSSON

Aanpakken van bureaucratie (in zorg,
onderwijs, waar dan ook) vergt politiek lef,
maar het vergt boven alles vertrouwen.

ZO LEES JE HET ETIKET

Het lezen en beoordelen van etiketten op de verpakking van voeding vereist kennis van producten en inzicht in de materie. Zeker als je werkt met kwetsbare doelgroepen, zoals patiënten en ouderen. Maar niet alle informatie is altijd op het etiket te vinden. Waar wel? En waar moet je verder op letten?

TGT en THT

De begrippen TGT (te gebruiken tot) en THT (tenminste houdbaar tot) zorgen nog steeds voor verwarring. TGT betekent dat het product na de genoemde datum weggegooid zal moeten worden, vooral van toepassing op producten die kort houdbaar zijn. THT houdt in dat je het na de datum eventueel nog wel wat langer kunt gebruiken. Het is kort na de datum in de meeste gevallen microbiologisch niet bedorven. Wel kan het organoleptisch wat achteruit zijn gegaan. Denk aan verkleuring. Ook kunnen bepaalde ingrediënten los van elkaar zijn geraakt. Je maakt dit ongedaan door te schudden. Kleuskens: "Het advies in deze is wel dat je zelf ruikt en proeft of een product nog goed is. Waste krijgt veel aandacht. Het is een trend dat we met z'n allen bewuster omgaan met producten en die niet weggoien als het ze nog eetbaar zijn."

Er gaan stemmen op om de THT voor meer producten af te schaffen. Voor producten zoals suiker en zout hoeft het nu al niet meer.

Voedingsassistenten en andere gastvrijheids-medewerkers, die eten en drinken verstrekken, hebben achtergrondkennis nodig op productniveau. Wie kwetsbare doelgroepen bedient, zal zorgvuldigheid moeten betrachten, zeker als er dieetvoorschriften in het spel zijn.

Nicole Kleuskens en Gretha van der Galiën van de databank PS in foodservice laten weten wat er zoal speelt en waar je makkelijk mee de fout in kunt gaan als je niet oplet. Ook geven ze aan waar je informatie kunt vinden die je niet aantreft op het etiket.

Suikers en zouten

Mensen die een dieet volgen of hun verzorgers zullen extra alert moeten zijn op suikers en zouten. Producten en merken kunnen aanzienlijk verschillen. Het is belangrijk dat je daar weet van hebt.

Let ook op claims zoals '0 % vet' of 'minder suiker'. Het komt voor dat er in plaats van vet meer suiker is toegevoegd of in plaats van suiker meer vet. Met als gevolg evenveel of meer calorieën.



Er zit nog een adder onder het gras. In plaats van suiker kan op het etiket ook glucose, dextrose of een andere benaming van suiker vermeld staan. Voor diabetici zijn deze producten net zo ongewenst als suiker.

Kleine verpakkingen

Op kleine verpakkingen tref je niet altijd alle gewenste informatie aan. Simpelweg omdat de ruimte ontbreekt. Dit doet zich onder andere voor bij zakjes, stickjes en cupjes. De allergenen worden daar wel vermeld als ze aanwezig zijn, de andere informatie kun je terugvinden op de verpakking van de 'handelseenheid'. Digitaal is deze informatie ook te vinden. In het FoodBook op www.PSinfoodservice.nl bijvoorbeeld.

[lees verder >](#)

Verplichte informatie

Het etiket van een voedingsproduct moet vanuit de wetgeving verplicht allerlei informatie bevatten.

Hier de belangrijkste op een rij:

Naam: De naam van het product.

Ingrediënten: Als de naam van een ingrediënt terug te vinden is in de naam van het product moet het percentage verplicht worden vermeld. Bij frambozenvla bijvoorbeeld moet men aangeven hoeveel procent frambozen er in het product zit.

Allergenen: Met een opvallend lettertype aangegeven in de ingrediëntendeclaratie.

Voedingswaarde: Vermeld per 100 gram of 100 milliliter.

Andere vermeldingen: Vermeldingen die voor de doelgroep minder relevant zijn. Meer informatie tref je aan in de kennisbank 'De wet over productinformatie' op www.PSinfoodservice.nl.

Allergenen

Allergenen zijn inmiddels bekend. Cliënten met een allergie of een intolerantie dienen daarvan gevrijwaard te blijven. Etiketten bevatten de namen van de allergenen – 14 zijn verplicht om genoemd te worden – die in het product aanwezig zijn.

Daarnaast geeft men vaak aan welke allergenen er mogelijk in kunnen zitten door kruisbesmetting. Dit is evenwel niet wettelijk verplicht. In het FoodBook vind je die informatie wel. Als je 100 procent zeker wilt weten dat een bepaald allergeen er niet in zit, kun je dat daar checken.

Er zijn nog wat andere zaken die je daar kunt checken met betrekking tot allergenen. Nicole Kleuskens: “We geven drie dingen aan. Wat er in zit, wat er in kan zitten (kruisbesmetting) en wat er niet in zit.”



E-nummers

Fabrikanten zetten in sommige gevallen de naam van een stof op het etiket in plaats van een E-nummer. Dit klinkt natuurlijker. Bijvoorbeeld citroenzuur in plaats van E330, terwijl het een conserveermiddel is. Andere voorbeelden zijn bietenrood in plaats van E162 en Xyliton in plaats van E967. Wil je weten of een stof in de ingrediëntenlijst een E-nummer heeft? Zie het onderdeel ‘Wat zijn e-nummers?’ op de kennisbank van www.PSinfoodservice.nl.

**“PRODUCTEN NIET ZO
MAAR WEGGOOIEN OMDAT
DE THT IS OVERSCHREDEN,
MAAR ZELF VASTSTELLEN
OF HET NOG GEBRUIKT
KAN WORDEN.”**





Waarschuwing tegen valkuilen

Het Voedingscentrum waarschuwt tegen valkuilen op het etiket. Aanduidingen zoals 'bron van vezels' of 'goed voor de weerstand' zijn meestal loze kreten om jou te verleiden het product te kopen, zo wordt gemeld op www.voedingscentrum.nl. Ook de termen 'ambachtelijk', 'vers' of 'natuurlijk', zeggen niets, aldus het Voedingscentrum dat laat weten dat je je niet moet laten misleiden door mooie plaatjes en praatjes op de voorkant van de verpakking. 'De belangrijkste informatie staat juist op de achterkant. Kijk altijd in de voedingswaardetabel en ingrediëntenlijst om te weten wat er precies in het product zit.'

EEN VERGROOTGLAS IS VAAK NODIG OM DE KLEINE LETTERS OP HET ETIKET TE KUNNEN LEZEN.

Voedingswaarde

De voedingswaarde staat op het etiket vermeld per 100 gram of 100 milliliter. Maar vitamines en mineralen hoeven niet vermeld te worden. De ene fabrikant vermeldt ze, de andere niet. De fabrikant mag deze waarden vermelden mits hij aan kan geven hoe ze zijn gemeten, middels een laboratoriumanalyse bijvoorbeeld. Aanvullende informatie kun je ook vinden op de websites van groothandels.

De producenten gaan vrij ver met het verschaffen van informatie. Kijk het etiket van een 'simpel' flesje Spa Blauw er maar op na. De voedingswaarde is niet zo interessant in dit geval, want nul, maar de aanwezigheid van stoffen als kalium, fosfor en natrium wel.

Van der Galiën: "De fabrikant is niet verplicht om deze te vermelden, maar de informatie is wel van belang, zeker in de zorg, waar je te maken kunt hebben met nierpatiënten die deze stoffen niet of slechts in kleine hoeveelheden mogen consumeren."



Hoe gemaakt?

Steeds meer producenten maken melding van de herkomst van hun product en geven aan waar en hoe het is gemaakt. Dit draagt bij aan transparantie. In PS in foodservice, in het FoodBook, kan je vanaf november bij een product ook een vraag stellen aan de producent als je meer wilt weten dan het etiket vermeldt.



Alles in huis voor een gevarieerd menu aan kwalitatief hoogwaardige en rijkgevulde maaltijden

Zorgboodschap als fullservice leverancier

Regelmatig, gezond en gevarieerd eten is voor iedereen belangrijk, maar in het bijzonder voor ouderen en kwetsbaren. De warme maaltijd is bij uitstek een belangrijk onderdeel van de dag gezien de inname van benodigde voedingsstoffen voor het algehele welbevinden, soms ter bevordering van herstel, maar zeker ook als sociaal aspect.

De inkoop, bereiding en presentatie van een kwalitatief hoogwaardige maaltijd is dan ook een belangrijk onderwerp voor inkopers en contractmanagers van zorgorganisaties in het selectieproces van een geschikte leverancier. De veelzijdigheid aan bewoners van een zorgorganisatie zorgt ervoor dat er naast kwaliteit van producten ook voldoende keuzevrijheid, flexibiliteit, dieetafleidingen en ondersteuning geboden moet worden.

Zo koos Marente begin 2017 voor Zorgboodschap als totaalleverancier. Marente is een gastvrije zorgorganisatie en heeft een belangrijke rol in de zorg en ondersteuning aan ouderen kwetsbaren in de Duin- en Bollenstreek, Oegstgeest, Voorschoten en Leiden. De organisatie is ervan overtuigd dat hoogstpersoonlijk handelen een bijdrage levert aan de eigen regie van haar cliënten.

Zorgboodschap beleverde de locaties van Marente reeds een aantal jaar voor de dagelijkse boodschappen op afdelingsniveau, zodat de regie over de inkoop ook dicht bij de bewoners kwam te staan. Met de toevoeging van de warme maaltijd aan de leveringen is de samenwerking geïntensiveerd en zijn er de nodige kwaliteitsverbeteringen behaald. *“Veranderingen op het gebied van eten & drinken kunnen voor veel onrust zorgen voor zowel bewoners als personeel. Er is daarom heel nauw samengewerkt door het implementatieteam van Zorgboodschap en onze medewerkers om de implementatie van de nieuwe manier van bestellen en de maaltijden goed te laten verlopen. Denk hierbij aan het inrichten van de menucyclus in het bestelsysteem en het instellen van de regeneratieapparatuur op de juiste temperatuur”, aldus Cees van Duijn, contractmanager bij Marente. De bewoners en medewerkers zijn blij met het resultaat.*

“De bewoners vinden de kwaliteit en de smaak van het eten sterk verbeterd”, vertelt de contractmanager.

Waardering

Klanten van Zorgboodschap waarderen het hoge service-niveau van de implementatie & aftersales medewerkers gemiddeld met een 8 in de jaarlijkse enquête die wordt afgenomen. Het persoonlijke advies en de begeleiding op de woongroepen wordt als prettig ervaren en versoepelt grote veranderingen in de interne processen. Het zorgt voor rust, overzicht en vertrouwen.

Marente maakt gebruik van een menucyclus die elk seizoen wisselt en is afgestemd op de doelgroep in zowel een reguliere variant als de gewenste dieetafleidingen. Er is dagelijks keuze uit meerdere menu's die per maaltijd of per component kunnen worden besteld. Men kiest het product dat men wil en voert vervolgens het aantal personen in. Het bestelsysteem geeft aan welke hoeveelheid er besteld moet worden. Het gewicht is gebaseerd op de vooraf overeengekomen verstrekkingseenheden. Bovendien wordt er een suggestie gedaan voor toe te voegen smaakmakers om het product zelf te bereiden.

“De meeste afdelingen op onze locaties maken gebruik van convenience, maar er wordt soms ook wel zelf gekookt. Daar biedt het bestelsysteem van Zorgboodschap alle gelegenheid voor”, vertelt Cees van Duijn.



Over Zorgboodschap

Zorgboodschap is onderdeel van Verscentrum Nederland, waarvan Boon Beheer eigenaar is. Boon Beheer is lid van Superunie, de op één na grootste food-retail inkooporganisatie exploiteert zelf de formules MCD Supermarkt en Boon's Markt. Hierdoor heeft Zorgboodschap toegang tot een volledig Retail-assortiment. Met de overige leveranciers en partners van Zorgboodschap is ook het foodservice-assortiment volledig en op professionele wijze geïntegreerd in haar concept.



Kerst 2017

BRUINTINTEN IN PLAATS VAN KOPER

Kerst nadert. Ook in de zorg. Bruintinten en groen gaan het maken in december. De 'traditionele kerst' is weer terug van weggeweest en koper is op zijn retour, meldt Saskia de Laat op Christmaholic.nl.

Daarnaast krijgen blauw, rood, winters wit en vrouwelijkheid een wat prominentere plaats. Rose en lila zorgen voor een 'lieve en zachte' uitstraling. Aan de andere kant is er plaats voor koude, industriële materialen met zachte tinten. Ook ambachtelijke materialen worden gewaardeerd.

Naam

OP HERHALING

In Uitblinkers nr. 3 vertelde Harm Meijering, afdelingshoofd centrale keuken van Medisch Centrum Leeuwarden, iets over een het nieuwe concept dat in aantocht is. Zijn foto werd bij dit bericht geplaatst. Dit gebeurde evenwel onder een verkeerde naam. Bij deze nog een keer de foto, maar nu met de juiste naam: Harm Meijering.



*Eric van Reenen,
Hoofd Voedingsdienst /
New Chefs in Healthcare*

ZINSVERBIJSTERING

Het beeld van doorweekte bejaarden in een ondergelopen rusthuis in Dickinson-Texas, wachtend op hulp die maar niet kwam, blijft op mijn netvlies gebrand. Claude Lévi-Strauss, de bekende cultureel-antropoloog, stelde dat men het cultureel niveau van een samenleving kan afmeten aan de manier waarop zij met haar ouderen omgaat.

Ondanks alle moderne technologie is de VS niet in staat om kwetsbare ouderen tijdig te evacueren uit overstromingsgebied. Wie denkt dat dit een op zichzelf staande zaak is komt bedrogen uit. Zeker acht doden in een snikheet verpleeghuis in Florida dat dagen geen stroom had door orkaan Irma, schreef een kwaliteitskrant. Ondanks alle moderne technologie is Amerika niet bij machte om een noodgenerator te plaatsen voor kwetsbare ouderen. Dit is wel de natie waar miljonairs een retourticket naar de ruimte kunnen kopen.

Ook Nederland en België gaan niet vrijuit. Hoe vaak lees je niet dat bejaarden in Nederland dagenlang (ja er deed zich zelfs een geval van 10 jaar voor) overleden thuis liggen? En onze zuiderburen doen ook mee. Recent overleden drie bejaarden in Brugge als gevolg van eenzaamheid, zo meldde de NOS. "Niemand had het door tot dat de stank te erg werd."

In welke toestand van absolute zinsverbijs tering bevinden wij ons hier in het westen?

<https://ericvanreenen.wordpress.com>

"VORIG JAAR ZAGEN WE DEZE 'WOONSTIJL' AL VERSCHIJNEN, DIT JAAR KUNNEN WE ER ECHT NIET MEER OMHEEN: GROEN, GROENER, GROENST!"

Saskia de Laat voorspelt op www.christmaholic.nl welke trends met kerst toonaangevend zullen zijn.



Tekst: Geert Hilferink

Deelnemers spelen thuiswedstrijd

BESTE MENU VAN DE ZORG 3.0

Terwijl een bewoonster met haar iPad een foto maakt van de keukenbrigade van Woonzorgcentrum Bannehof in Gorinchem, kijkt jurylid Sjaak Jobse kritisch naar de handelingen van Niels Bron, Niels Zillig en Robin Schaap. Dit trio kookt – in eigen huis – misschien wel het Beste Menu van de Zorg 2017. Verslag van een voorronde nieuwe stijl.

“ERG MOOI OM TE ZIEN DAT DE BEWONERS ZO ENTHOUSIAST ZIJN. JE ZIET DIRECT RESULTAAT EN DAT STIMULEERT.”

De drie teams met de hoogste scores plaatsen zich voor de grote finale tijdens de Dag van de Gastvrijheid op 16 november in Utrecht.

Toepasbaarheid

Een van de voorwaarden waaraan het Beste Menu van de Zorg moet voldoen is de kostprijs. Die mag niet hoger dan €4 per persoon zijn. Een ander uitgangspunt is dat het menu toepasbaar moet zijn in de dagelijkse praktijk van de zorginstellingen.

En daarover kwamen in het verleden nog weleens opmerkingen in de geest van koken voor 100 bewoners is toch iets anders als tien porties bereiden op een beurs. “We dagen de deelnemers daarom nu in de voorronde uit te laten zien dat het in de praktijk toepasbaar is. Daarom kookt ieder team dus ook in eigen keuken”, zegt Arend Jan Pothof, algemeen directeur van Distrivers.

Op de eerste dinsdag van oktober vindt de eerste voorronde van de jaarlijkse kookwedstrijd Beste Menu van de Zorg plaats. Anders dan voorheen gebeurt dat in het huis van de deelnemer. Voorgaande jaren kookten meerdere teams in de voorronde tegen elkaar.

Dit jaar speelden de teams een thuiswedstrijd nadat ze in een eerste ronde al beoordeeld waren op hun menu en de ingrediëntenlijst. Roan Venema marketingmedewerker van organisator Distrivers: “Op basis daarvan is een eerste schifting gemaakt en hebben we vijf deelnemers voor de voorrondes geselecteerd.” (zie kader Deelnemers.)

Iedere dinsdag in oktober is in een van de vijf instellingen een voorronde, waarbij de jury op basis van puntentelling tot een score komt.



Nieuw element

“Dat geeft de wedstrijd wel een leuk nieuw element”, zegt Niels Bron, chef en teamcaptain van Rivas Zorggroep waarvan Bannehof deel uitmaakt. “Vakinhoudelijk, omdat je het nu direct toepast voor je eigen bewoners, maar ook omdat de bewoners nu veel meer meekrijgen van de wedstrijd.”

Andere jaren vernamen de bewoners achteraf wel hoe het was verlopen. Nu proeven ze in de voorronde al wat de koks hebben bedacht. Bron: “De betrokkenheid wordt daardoor vergroot. Voor bewoners, maar ook voor ons als keukenbrigade.”

Nieuwsgierig

Omdat het restaurant en de open keuken als het ware één ruimte vormen, zijn de koks bezig met de mise-en-place, terwijl bewoners aan het zingen zijn. En als een uurtje later de mensen binnenkomen voor het middageten, kan een enkeling haar of zijn nieuwsgierigheid niet onderdrukken en spiekt eerst even over de uitgiftebalie wat hun koks voor lekkers bereiden.

Omdat deze uitgave van Uitblinkers enige tijd voor de finale van het Beste Menu van de Zorg verschijnt, houden we de gerechten en ingrediënten van voor-, hoofd- en nagerecht nog even geheim. Maar aan jurylid Sjaak Jobse te zien – en de enthousiaste reacties van de bewoners te horen – hebben Niels, Niels en Robin er weer iets lekkers van gemaakt. “Maar wij eten hier iedere dag erg lekker hoor”, verzekert een van de bewoonsters ons.

[lees verder >](#)

Deelnemers

Na een uitgebreide selectie van inschrijvingen heeft de jury vijf teams geselecteerd voor de voorronde van het Beste Menu van de Zorg 2017. Behalve Rivas Zorggroep, locatie Bannehof in Gorinchem zijn dat: Evean, locatie Acht Staten in Wormerveer, het Flevoziekenhuis in Almere, Treant Zorggroep, locatie Holdert in Emmen en Westfriesgasthuis in Hoorn. Na de laatste voorronde op dinsdag 31 oktober zijn de drie finalisten bekend. Zij strijden 16 november tijdens de Dag van de Gastvrijheid om de titel.

Kom naar
de finale op
16 november
en raak
geïnspireerd!

Wie serveert het lekkerste menu en wint de titel 'het Beste Menu van de Zorg 2017'?

Na een uitgebreide selectieprocedure
zijn er vijf teams geselecteerd om te laten zien dat
zij het Beste Menu van de Zorg bereiden.

De deelnemende teams zijn:

- Rivas Zorggroep locatie Bannehof
- Evean locatie Acht Staten
- Treant Zorggroep locatie Holdert
- Westfriesgasthuis in Hoorn
- Flevoziekenhuis in Almere

De drie teams met het meeste aantal punten strijden
op 16 november tegen elkaar tijdens de Dag van de
Gastvrijheid in het Beatrixgebouw te Utrecht.

Kijk voor meer informatie op: www.distrivers.nl



distrivers



Creatief nadenken

Het samengestelde menu moet voldoen aan voorwaarden omtrent kostprijs, voedingswaarden en moet het passen bij de doelgroep. "Eten is vooral voor ouderen enorm belangrijk. Het is vaak een sociaal moment en veel bewoners en patiënten kijken uit naar de maaltijd. Daarom willen we de koks in de zorg uitdagen om creatief na te denken over smakelijk, voedingsrijk en herkenbaar eten voor deze doelgroep", zegt marketingmedewerker Roan Venema van Distrivers. Tijdens de finaleronde, die op de Dag van de Gastvrijheid wordt gehouden, koken de drie teams met de hoogste score uit de voorrondes tegen elkaar. Algemeen directeur Arend-Jan Pothof: "Altijd weer een feest om te zien hoe fanatiek en enthousiast de teams dan strijden. Dan zie je dat het echte vakmensen zijn, die alleen voor het beste resultaat gaan."

www.distrivers.nl/hetbestemenuvandezorg

No waste

Juryvoorzitter Sjaak Jobse praat na het uitserveren van het dessert nog even na met Niels Bron. "Er zijn altijd wel wat puntjes die je opvallen en die ik als tip kan meegeven. Maar aan de andere kant sta je niet in de keuken van een beginnende, dus ik heb ook zeker verrassende en goede dingen gezien. Maar dat is gezien de goede resultaten van deze brigade tijdens voorgaande edities dan weer geen grote verrassing", lacht Jobse.

Een aspect dat volgens Jobse onder andere opvalt is het effectief gebruik van de ingrediënten. "Wij gaan deze keer als jury extra letten op waste in de keuken. Beter gezegd: het belang van no waste. Als je ziet wat er

dagelijks aan bruikbaar en waardevol materiaal wordt weggegooid, dat is echt enorm. No waste is een belangrijk issue in de keuken, daarom gaan we daar nu ook extra op letten."

Drie keer scheepsrecht

Niels Bron en zijn team zijn 'best tevreden' over de voorronde. "Erg mooi om te zien dat de bewoners zo enthousiast zijn. Je ziet direct resultaat en dat stimuleert. Natuurlijk, je ziet meteen verbeterpuntjes, maar daarvoor doen we het ook", aldus Bron, die benieuwd is of hij in november in het Beatrixgebouw aan het finale mee mag doen. "Dat is het nadeel van de eerste in de rij zijn: we moeten ook het langst wachten op het verlossende woord. Zijn we door of niet?"

Het zou voor Rivas de derde finaleplaats betekenen. Vorig jaar eindigde het team met minimaal verschil op de tweede plek. Wel werd de Gouden Dessertlepel in de wacht gesleept voor het beste dessert. Bron: "Ik zou graag de kans krijgen voor revanche op vorig jaar. Wat mij betreft wordt het drie keer scheepsrecht."

Dé kookwedstrijd

Distrivers organiseert ook dit jaar het Beste Menu van de Zorg, dé kookwedstrijd van de zorg. Anders dan voorgaande jaren worden de voorrondes deze keer niet tussen verschillende teams gehouden. De 'halve finalisten' nemen het nu vooral op tegen zichzelf. Ze moeten namelijk in eigen keuken bewijzen dat hun menu toepasbaar is in de zorg. "Dus dat ze het menu vrij eenvoudig voor een grote groep kunnen koken", zegt Arend-Jan Pothof, algemeen directeur van Distrivers.

"ALS JE ZIET WAT ER DAGELIJKS AAN BRUIKBAAR EN WAARDEVOL MATERIAAL WORDT WEGGEGOOID, DAT IS ECHT ENORM"

GASTVRIJE ROBOTS

Robots worden gastheren. Ook in de zorg bewijzen ze diensten. Ze zorgen voor een betere dienstverlening, maar ze brengen de werkgelegenheid niet in gevaar, zo weten betrokkenen zeker.

Informatie

Informatie over de toepassing van robots in de zorg is op internet onder meer te vinden op de volgende sites:

www.roboticare.nl, www.robotlog.nl, www.robotzorg.nl en www.robots.nu.

Het gaat vooral over toepassingsmogelijkheden. Prijzen komen niet of nauwelijks aan bod.

Adviseurs, instanties en bedrijven buigen zich over de robot. Wat kan die in de zorg betekenen? Na enige research gepleegd te hebben belanden we al snel in België waar twee ziekenhuizen er volop mee experimenteren: AZ Damiaan in Oostende en CHR Citadelle in Luik.

Ze maken onderscheid tussen humane en industriële robots. De eerste categorie is behept met een menselijke uitstraling. En in staat om op het gebied van de hospitality een bijdrage te leveren. De tweede categorie verricht werkzaamheden en handelingen. In fabrieken maar ook in operatiekamers.

Robot aan receptie

In de genoemde ziekenhuizen doen de robots hun ding aan de receptie en zijn ze actief op de kinderafdeling en de afdeling geriatrie. Ze spelen bijvoorbeeld spelletjes met kinderen. Sporten uitbeelden die vervolgens geraden kunnen worden. Dansjes uitvoeren. De robot 'herkent' de kinderen ook, niet aan het gezicht, maar aan de code op het naamkaartje.

De spelletjes worden ook op de afdeling geriatrie gespeeld, zegt Kevin Mollet van AZ Damiaan, het ziekenhuis in Oostende. Maar dat is niet alles. De robot verricht ook vertaalwerk,



“HET VERGT ENORME INSPANNINGEN, MAAR ZIJN ER ALS ZIEKENHUIS FIER OP DAT WIJ IN DEZE EEN VOORTREKKERSROL KUNNEN SPELEN”

bijvoorbeeld voor allochtonen. Maar daar staat veel werk tegenover. “Het vergt grote inspanningen van medewerkers om dit allemaal van de grond te krijgen. We zijn hier nu drie jaar mee bezig en zetten iedere keer kleine stapjes.”

Films misleiden

Veel mensen die met de robot worden geconfronteerd laten zich misleiden door scènes uit films. Daarin gaat het vaak vanzelf. De werkelijkheid is anders. Dat blijkt uit de ervaringen die men opdeed met de ontvangstrobot Pepper, gestationeerd bij de receptie om bezoekers wegwijs te maken.

Maar dat wordt moeilijk als meerdere mensen tegelijk vragen aan hem gaan stellen of onsamenvattende zinnen formuleren waar een weldenkend mens al moeite mee zou hebben. Mollet: “De robot is wel algemeen geaccepteerd in de zorg, maar het is niet voor iedereen duidelijk hoe je hem moet aanspreken.”

Ongelukken voorkomen

De toepassing bevindt zich nog steeds in een experimenteel stadium. Het is de bedoeling dat de dienstverlening wordt uitgebreid. Nu verstrekt de robot ‘mondeling’ een beschrijving van de route, straks is het de bedoeling dat hij meeloopt tot de lift en wellicht ook meegaat in de lift om de plaats van bestemming nauwkeuriger aan te wijzen.

Maatje voor patiënt

Robots met menselijke trekjes kunnen een maatje zijn voor kinderen met kanker die in een afgesloten ruimte moeten liggen. Het gevolg is dat ze zich eenzaam voelen. Eenzaamheid verhoogt het stresshormoon cortisol. “Dat nam duidelijk af toen de kinderen de robot als maatje kregen”, aldus Jan Gerritsen van ROC Aventus die samen met studenten onderzoek doet naar het toepassen van robots.

Maar het is wel oppassen geblazen. Een robot die zelfstandig op pad gaat binnen een ziekenhuis kan ongelukkig terechtkomen, bijvoorbeeld als hij onverhoeds in de buurt van het trappengat is beland en daar met donderend geraas naar beneden tuimelt. Mollet: “Zo zijn er heel veel zaken waar je rekening mee moet houden.”

Taxi bestellen

Het ziekenhuis legt zich toe op nieuwe ontwikkelingen zoals het bestellen van taxi's door robots. Daarmee nemen ze het receptiepersoneel werk uit handen en besparen ze kosten. Mollet: “De techniek biedt grote mogelijkheden en uitdagingen. Wij gaan er voor en we geloven erin. Het vergt enorme inspanningen, maar zijn er als ziekenhuis fier op dat wij in deze een voortrekkersrol kunnen spelen.”

“DE ROBOT IS WEL ALGEMEEN GEACCEPTEERD IN DE ZORG, MAAR HET IS NIET VOOR IEDEREEN DUIDELIJK HOE JE HEM MOET AANSPREKEN”

Testomgeving

De drie robots die actief zijn in AZ Damiaan Oostende worden gesponsord door ‘bedrijven die erin geloven’. De producent is dicht bij huis, te weten Zora Bots te Oostende. Het ziekenhuis wordt gebruikt als een ‘realistische testomgeving’. Zora Bots leverde robots aan ziekenhuizen en zorginstellingen in Europa, de Verenigde Staten, Australië en Japan.

Johma

BOEREN RAUWKOST EN KOMKOMMER IN YOGHURT

In december komt Johma met twee nieuwe smaken in het rauwkost concept voor de zorg; Boeren rauwkost en Komkommer in yoghurt. Goed gevulde groentesalades met een lekkere dressing. De Komkommer in yoghurt bevat grof gesneden komkommer in een romige yoghurtsaus met verse dille. Deze 'smeuïge komkommersalade' komt tot zijn recht als heerlijk tussendoortje of als toevoeging aan een maaltijd. De boerenrauwkost is een frisse en romige rauwkostsalade met wortel, prei en broccoli. Met de nieuwe smaken speelt Johma nog beter in op de behoefte bij diëtisten en patiënten aan meer variatie gedurende de week. Vanaf 1 december te bestellen bij uw groothandel.



Bebo CuliSpray

EFFICIËNT BAKKEN, BRADEN EN STOMEN

Van het invetten van pannen, bakplaten en tosti-ijzers tot aan het invetten van gerechten voor verdere bereiding. Bebo CuliSpray biedt gebruiksgemak met een verfijnde botersmaak en is allergeen vrij, aldus de producent. "Gebruik je met regelmaat de stoomoven? Dan behoort het bestrijken van vlees, kip, vis en groenten met een kwast tot de verleden tijd. Doordat je met de spray gericht en gedoseerd kunt invetten gebruik je bovendien 50% minder. Kortom allergeenvrije Bebo CuliSpray is lekker én efficiënt." Verkrijgbaar in 500 ml spray. Zie www.beboculispray.com.



GASTVRIJ ZIJN? Zorg voor productkennis!



Vind gratis actuele voedingsinformatie in het FoodBook van PS in foodservice. Meer dan 215.000 producten beschikbaar, dus ook producten waar jij mee werkt! Ga naar: www.PSinfoodservice.nl Vragen? Mail naar info@PSinfoodservice.com.

UITBLINKER IN

DAGVERSE GESCHILDE ORANJE EN GELE PEEN VOOR DE GROTE KEUKEN



Altijd vers, altijd Eriks!

eriksgroenveld.nl | T 0224 55 12 50
Teelt en verwerking van peen en krotten

Eriks
groenveld



Zorgboodschap

'FORSE BESPARINGEN MOGELIJK'

Zorgboodschap verzorgt én bezorgt niet alleen boodschappen en maaltijden, maar ook professionele schoonmaakartikelen, kantoorbenodigdheden, medische voeding, disposables en incontinentiemateriaal.

"Dit levert forse besparingen op", aldus Zorgboodschap.

Dat komt door:

- verminderen tijd aan bestellen en factuurcontroles;
- beperken zorgonderbrekingen vanwege één leverancier;
- elimineren factuurstromen door one-stop-shopping;
- terugdringen voorraden en ontmanteling van magazijnen;
- reduceren van facturen naar 12 op jaarbasis;
- verminderen personeelsinzet op administratie;
- beperken van kosten aan een Purchase to Pay (P2P) systeem;
- kosteloos advies en begeleiding op woongroepen.

Om te besluiten met de slogan 'Als de boodschap zorg is, kies dan voor Zorgboodschap van Verscentrum Nederland'. www.zorgboodschap.nl.

Bouwsteentjes

FIT MET EIWIT

Voorals voor ouderen zijn eiwitrijke voeding en tussendoortjes van belang voor de spieren en de gezondheid. Wie daarbij beweegt versterkt het positieve effect. Voor wat betreft de eiwitrijke tussendoortjes zijn er reeds veel producten op de markt en waren de Bouwsteentjes en Easy-to-Eat voorlopers. In 2008/ 2009 geïntroduceerd ontvingen deze producten zelfs innovatieprijzen. Ondertussen zijn de Mini Bouwsteentjes met 20 % hoogwaardig eiwit een succesvolle aanvulling en worden ook deze door alle zorggroothandels verkocht. Wenst u informatie, folders of proefmateriaal neem dan contact op met Innopastry van Patisserie Unique (+31) 35 588 23 95, info@innopastry.com. Kijk voor informatie op www.bouwsteentjes.nl.



Pure variatie

PORTION PACKS VAN FANO



De salades, roomkaas en spreads van Fano worden bereid met duurzame ingrediënten zoals MSC tonijn, ASC zalm en Beter Leven vlees. En bevatten geen kunstmatige kleur- en smaakstoffen. Met 11 varianten is er volop keuze om in te spelen op individuele wensen van gasten. Zo zijn maar liefst 9 varianten glutenvrij en bevatten 5 varianten meer dan 5g eiwit per portie van 50g. Dit geldt ook voor de Oude Kaas salade. Nieuw toegevoegd aan het assortiment. Zie www.fano.nl voor meer informatie of kom proeven op de stand op de Dag van de Gastvrijheid.



Quik's Potato Products

KOELVERSE AARDAPPELPRODUCTEN

Quik's Potato Products staat voor natuurlijk, vers en smakelijk. Het brede assortiment is geschikt voor foodservice en voor zorglocaties en grootkeukens. "We produceren dagelijks koelverse aardappelproducten en -specialiteiten en gebruiken hiervoor alleen zorgvuldig geselecteerde kwaliteitsaardappelen."

Aan de naturel producten uit de pre-cooked lijn wordt geen zout toegevoegd. Deze producten zijn clean label. Enkele voorbeelden uit deze lijn: halve kookaardappelen, krieltjes en opbakaardappeltjes. Perfect voorgedaard en hierdoor geschikt om te verwerken in de meest uiteenlopende aardappelgerechten, aldus de producent. Wilt u een proefpakket ontvangen, neem contact op met Kees van Veldhoven via (06) 23627379 of k.vanveldhoven@quiks.nl. www.quiks.nl.

Het Bidfood Gevoel



Bidfood (voorheen Deli XL), dé online groothandel voor foodprofessionals

Als kok wil je elke dag het beste voor je gasten. Of de producten hiervoor nou uit IJmuiden moeten komen of uit Peru. Je wilt een groothandel die de hele foodwereld dichtbij brengt. Van de mooiste versproducten tot alles wat je nodig hebt om het te bereiden en te serveren. Met de inspiratie en aandacht die het verdient. Alles om je succesvoller te maken met het beste eten en drinken. Dat wil je voelen. Ga naar [Bidfood.nl](https://bidfood.nl), dé online groothandel voor foodprofessionals.



Waar professionals elkaar vinden

bidfood.nl

Albert Heijn Zakelijk ook voor in de zorg



Bestel op [ah.nl/zakelijk](https://www.ah.nl/zakelijk)



- Meer dan 250 producten voor het welzijn van uw cliënten
- De producten worden aangeboden in portie-, groot- en bulkverpakking
- Exclusief voor onze zakelijke klanten

Wanneer u vandaag bestelt op www.ah.nl/zakelijk ontvangt u de volgende dag de benodigde producten. Wel zo makkelijk als deze snel voor handen moeten zijn!

Geïnteresseerd in wat Albert Heijn Zakelijk voor u kan betekenen?
Neem dan contact op met 0800-0305 en kies tweemaal voor optie 1





John Hokkeling over het ontwikkelen van hospitality

WAT DOE JE ALS GASTVRIJHEID STAGNEERT?

Gastvrijheid zal een plaats moeten krijgen in het systeem van de organisatie.

Blijven hangen tussen een zesje en een zeventje, terwijl je toe wilt naar een dikke negen. Stagnatie dus bij het doorvoeren van gastvrijheid. Waardoor komt dat? Hoe doorbreek je het? Interview met John Hokkeling van Syndle en de Wijs Academie.



John Hokkeling: "Vrijwel overal zijn ze nog aan het pionieren."

Aanleiding van het interview is het verschijnen van een nieuwe versie van Mood Maker met daarin het hoofdstuk Gastvrijheidsversnellers. Wat kun je doen als gastvrijheid na verloop van tijd blijft hangen, afzwakt en wegebt?

Eerst even de gedachte achter Mood Maker dat vijf jaar geleden werd gelanceerd en in het teken staat van de vraag: hoe word je een gastvrije organisatie? John Hokkeling: "Veel organisaties richten zich bij het invoeren van gastvrijheid op de mensen die

de trainingen het hardst nodig hebben, medewerkers die er negatief instaan. Maar als je dat doet is de kans groot dat je door dat negativisme uitgeblust raakt en dat er niets verandert."

Mood Maker focust zich op de 'in potentie' meest gastvrije medewerkers. Wat is het doel?

"We willen die groep laten groeien totdat we 15 procent van de medewerkers hebben bereikt. Dat lukt altijd. Die 15 procent doet vervolgens het werk, deze

groep neemt de rest mee naar het gewenste, hogere gastvrijheidsniveau.”

Wanneer gaat het mis?

“De eerste stap heeft betrekking op energie in de organisatie krijgen, mensen inspireren. De tweede stap gaat over het naar je toe trekken van meer mensen, om tot die 15 procent te komen. Die stappen hebben te maken met een cultuuromslag in je organisatie. Anders denken, praten, kijken en handelen. Bij stap 3 ga je van cultuur naar structuur. Het gaat er dan om gastvrijheid in het systeem van de organisatie te krijgen, in managementrapportages, beleid, procedures. En juist bij die stap blijft het vaak hangen.”

Wat is hier zo moeilijk aan?

“Als je hier bent aangekomen heb je een ander type trekker nodig. Een persoon die het leuk vindt om structuur aan te brengen, niet een pionier die allerlei leuke dingen doet, zonder dat er veel wordt vastgelegd. Deze laatste mensen hebben vaak een hekel aan structuur.”

Ze hebben ondersteuning nodig, lijkt me.

“Als dat niet gebeurt komt de vooruitgang tot stilstand. Het is belangrijk dat anderen het stokje overnemen. Allerelei zaken spelen hierbij een rol. Doet het management mee, de directie, de raad van bestuur, worden de resultaten gemeten, worden ze zichtbaar gemaakt?”

“Als het management niet aanhaakt, boek je geen vooruitgang meer. Ik ken veel projecten waarbij het middelmanagement het initiatief nam, terwijl het hogere management niet inhaakte. Die belandden uiteindelijk op een dood spoor.”

Is het de bedoeling dat naast de facilitaire dienst ook andere afdelingen mee gaan doen?

“Dat is een must. Als de voedingsassistent heel gastvrij is, terwijl de verpleging nors doet, zal de gasttevredenheid niet hoog zijn. Je moet het met z’n allen doen. De gast ervaart de organisatie als totaal.”

“ALS HET MANAGEMENT NIET AANHAAKT, BOEK JE GEEN VOORUITGANG MEER”

“ER ZIJN MAAR HEEL WEINIG ORGANISATIES DIE HET ECHT VOOR ELKAAR HEBBEN”

Moet gastvrijheid dan niet van bovenaf in de organisatie worden gebracht, zodat je alle afdelingen daarin mee kunt nemen?

“Als je aan de top begint loop je het gevaar dat het daar blijft hangen. Er wordt veel gepraat, maar het komt niet op de werkvloer terecht. En daar moet het gebeuren. Gasten hebben contact met de operationele mensen, niet met het management. Als je je richt op de basis, de gastvrouwen bijvoorbeeld, kun je snel wat bereiken. Als je hoog in de organisatie zit dus niet, maar het is daar wel makkelijker om dingen geregeld te krijgen. Dat is het dilemma. In de ideale wereld gebeurt en-en.”

Zijn er organisaties die het wel goed voor elkaar hebben?

“Vrijwel overal zijn ze nog aan het pionieren. Er zijn maar heel weinig organisaties die het echt voor elkaar hebben. Een voorbeeld is het Deventer Ziekenhuis, twee keer winnaar van Gastvrijheidszorg met Sterren. In 2011 en in 2013.”

“De eerste keer, in 2011, ging de prijs vooral naar de facilitaire dienst vanwege het roomservice concept. In 2013 was de prijs voor de totale organisatie, omdat ook alle andere afdelingen met gastvrijheid aan de slag waren gegaan. Daar bleef gastvrijheid dus niet hangen, maar werd het een ding van het totale ziekenhuis.”

Metten hoeft niet meten

Het uitgebreid meten van gastvrijheid is in de pioniersfase niet echt zinvol. Er gebeurt namelijk nog niet zo veel, aldus John Hokkeling. “Dat meten brengt een onnoemlijke hoeveelheid werk met zich mee, terwijl de resultaten vaak ongelezen in de la van de manager belanden. Dat inspireert niet. Je hebt er veel meer aan om in deze fase mysteryvisits te plannen. Daarmee signaleer je knelpunten die je aan kunt pakken. In volgende fasen wordt gestructureerd meten van gastervaringen wel erg belangrijk.”



PURE PORTION PACKS

De vernieuwde Fano Portion Packs zijn nu overal verkrijgbaar. Pure salades, roomkaas en spreads, bereid met duurzame ingrediënten zoals MSC tonijn, ASC Zalm, Beter Leven vlees en zonder kunstmatige kleur- en smaakstoffen. In 11 populaire smaken, waaronder de nieuwe Oude Kaas salade en de Kruidenspread Prei – Bieslook. Heb jij ze al geproefd en aan je gasten geserveerd?

PUUR FANO



KOM PROEVEN OP ONZE STAND OP DE DAG VAN DE GASTVRIJHEID

BEDRIJFSLEDEN WIJGASTVRIJ

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

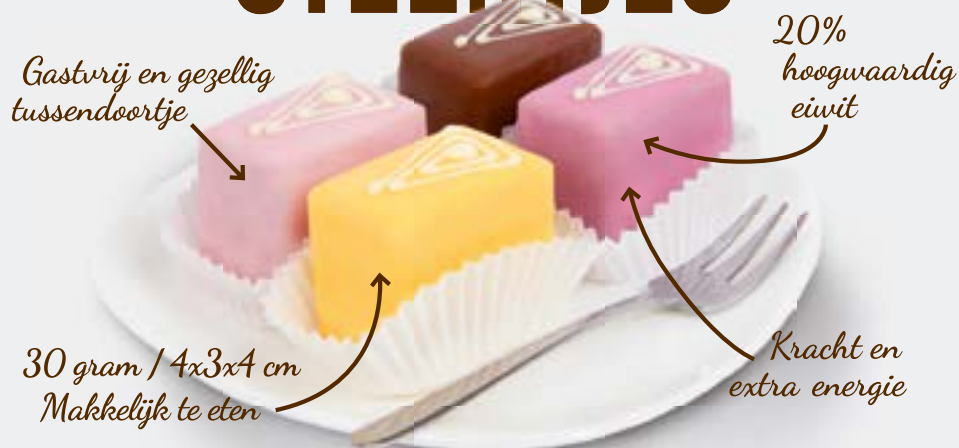
WijGastvrij geeft vier keer per jaar het magazine Uitblinkers! uit. Wilt u meer weten over communicatiemogelijkheden in Uitblinkers?

Neem contact op met:

Sonja Rothuis
(06) 39 85 42 34
sales@er-communicatie.nl



MINI BOUW STEENTJES



EEN SNELLER HERSTEL EN LANGER FIT MET HOOGWAARDIG EIWIT

Bij ongewild gewichtsverlies wordt veel spierweefsel afgebroken. Dit leidt tot minder kracht, vermoeidheid en verminderde weerstand. Extra eiwitrijke voeding zal dit proces tegengaan en verbetert de algehele lichaamstoestand. Dat dit ook lekkere tussendoortjes kunnen zijn bewijzen de eiwitrijke Bouwsteentjes.

WAAROM EXTRA EIWIT?

Eiwit is belangrijk voor ons bindweefsel en geeft onze spieren kracht. Het gaat bij eiwit niet alleen om spieren en is eiwit essentieel voor groei en ontwikkeling en belangrijk voor ons immuunsysteem, dus voor onze afweer tegen infecties maar ook voor het genezen van verwondingen. Eiwit draagt bij tot de vorming van een gezond bottenstelsel en is eiwit nodig voor het transporteren van stoffen in ons bloed.

Als laatste zijn eiwitten de bouwstoffen van hormonen en heeft iemand die fragiel, ziek of zelfs ondervoed dreigt te raken veel meer eiwit nodig om kracht op te doen. De Bouwsteen-gebakjes zijn een bron van hoogwaardige melkeiwitten en bieden uitkomst als een lekker tussendoortje. Ze zijn gemakkelijk te nuttigen, wekken de eetlust op en bevorderen het herstel.

BEVOREN EN GEKOELD HOUDBAAR

Bouwsteentjes zijn diepgevroren per 10, 4 of de mini Bouwsteentjes per 8 stuks verpakt en verkrijgbaar in 4 verschillende smaken, te weten: chocolade, aardbeien, banaan en bosvruchten. Na het ontdooien dienen de Bouwsteentjes lekker fris gegeten te worden, dan is de smaak op zijn best. Na het ontdooien zijn de Bouwsteentjes 4 dagen in de koelkast te bewaren.

MEER INFORMATIE? GRATIS MONSTERS?

www.bouwsteentjes.nl
info@bouwsteentjes.nl

Kantoor 035 588 23 95
Dhr. van Leeuwen 06 22916 395

De Mini Bouwsteentjes zijn verkrijgbaar bij alle Zorggroothandels. Voor meer informatie zie onze website www.bouwsteentjes.nl

**Mini
Bouwsteentjes**
- 8 kleintjes in 4 smaken
- Gastvrij en Gezellig
- 20% hoogwaardig eiwit
- Kracht en Energie



Easy-to-Eat



WAAROM EASY-TO-EAT?

Easy-to-Eat is speciaal ontwikkeld voor mensen die extra kracht en energie nodig hebben maar alleen dikvloeibare of fijn gemalen voeding kunnen eten. Het is een tussendoortje en gebaksdessert op basis van frisse zuivel met geconcentreerd wei-eiwit. Easy-to-Eat is zacht en smelt in de mond en kan daarom probleemloos worden gegeten door mensen met een slikstoornis.

BOMVOL EIWIT

Easy-to-Eat is een bron van hoogwaardige melkeiwitten. Iemand die ziek of ondervoed is heeft namelijk veel meer eiwitten nodig. De met energie- en eiwit verrijkte Easy-to-Eat biedt dan uitkomst. Één portie Easy-to-Eat levert 140 kcal en 8 gram hoogwaardig eiwit.

Easy-to-Eat draagt bij aan het herstel en behoud van de conditie, helpt het de weerstand te ondersteunen. Easy-to-Eat kan meerdere keren per dag gegeten worden, bijvoorbeeld als lekkernij tussendoor of als nagerecht. Mensen die nog fijn gemalen voeding kunnen eten raden wij aan Easy-to-Eat af te wisselen met de Bouwsteentjes. Na het ontdooien is Easy-to-Eat nog 4 dagen in de koelkast te bewaren.

Easy-to-Eat is verkrijgbaar in de smaken framboos en tropical. Easy-to-Eat is puur natuurlijk bevat weinig suiker, is vrij van gluten en bevat geen gelatine.

MEER INFORMATIE? GRATIS MONSTERS?

www.bouwsteentjes.nl
info@bouwsteentjes.nl

Kantoor 035 588 23 95
Dhr. van Leeuwen 06 22916 395

Easy-to-Eat is verkrijgbaar bij alle Zorggroothandels en is vanaf december 2017 per stuk afgesloten met een dekseltje, voor meer informatie zie onze website www.bouwsteentjes.nl

Easy-to-Eat

- In 2 smaken
- Gastvrij en Gezellig
- 20% hoogwaardig eiwit
- Kracht en Energie



Tips om het eten weer lekker te maken

BRENG VERLOREN SMAAK TOT LEVEN



De bijeenkomst, georganiseerd door WijGastvrij, stond in het teken van Smaak & Smaakbeleving

Als mensen eten niet meer lekker vinden en zelfs verafschuwen, kun je ze vaak toch weer zover krijgen dat ze hun smaak terugkrijgen en weer gaan eten. Met als gevolg dat ze kunnen herstellen. Eric-Jan Wissink verzorgde voor WijGastvrij twee regiobijeenkomsten Smaak & Smaakbeleving.

Oude kookboeken

Alhoewel we in een tijd van snelle communicatiemiddelen leven moeten we oude kookboeken niet weggooien, adviseert Eric-Jan Wissink. "Raadpleeg ze! Of pluk oude recepten van het internet. Gebruik die recepten in je menu als dat kan. Zo zorg je voor herkenning en prikkel je mensen om beter te eten."

Gezonde voeding? Ja, belangrijk! Bijna iedereen ziet het nut ervan in. Maar echt super aantrekkelijk is het niet. Met het predicaat 'gezond' win je weinig zieltjes. Zeker niet als het gaat om kinderen. Zij associëren gezond met 'niet al te lekker'. "Het gaat er in de eerste plaats om dat voeding lekker is", aldus Eric-Jan Wissink van Eric Jan Taste Solutions tijdens zijn workshop op 13 september in OLVG West te Amsterdam. "Smaak komt op de eerste plaats. Wat lekker is wordt gegeten."

De bijeenkomst, georganiseerd door WijGastvrij, stond in het teken van Smaak & Smaakbeleving. Wat is smaak? Waardoor komt het dat je iets proeft? Die vragen stonden centraal.

Neus dicht

Smaak heeft te maken met tal van factoren zoals geur, prikkeling en ambiance. Met behulp van een test kregen de 40 aanwezigen de kans om het belang van geur voor de smaak vast te stellen. Ze proefden vanille vijf seconden met de neus dicht om deze daarna weer te openen. Het gevolg: eerst proef je niets, daarna met de neus weer open proef je alles. "80 procent van de smaak is geur", aldus Wissink.

Om toe te voegen dat mensen een onwaarschijnlijk groot aantal geuren kunnen herkennen: 10.000 tot 15.000. En maar vijf smaken. "Als je ouder wordt verlies je zomaar 20 tot 30 procent van je reuk en daarmee ook 20 tot 30 procent van je smaak. Met behulp van smaaksturing accentueren we geuren zodat ouderen weer beter gaan proeven."

"MET DE DINGEN DIE JE VANDAAG HEBT GELEERD, KUN JE AAN DE SLAG"

"WE ZULLEN STAPSGEWIJS HET NIEUWE ETEN INTRODUCEREN"

Geuren geven rust

In klassieke woonvormen ontbreekt de geurbeleving vaak, aldus Wissink. Het eten wordt elders bereid, verwarmd en geopend. Geuren blijven nagenoeg achterwege. Killing voor de smaak. Dat is jammer, want ouderen, ook dementerenden, zijn uitstekend in staat om geuren te in zich op te nemen.

Wissink: "Geuren brengen de mensen terug naar vroeger, ze maken mensen rustiger, waardoor ze minder gaan dwalen, en gewoon aan tafel blijven zitten, heb ik ervaren."

[lees verder >](#)



bijeenkomst WijGastvrij

Leuke ideeën opgedaan

Ze deden tijdens de workshop van Eric-Jan Wissink in OLVG West 'een aantal leuke ideeën' op. Peter Ebbers (coördinator voeding, rechts op de foto) en Henri Venenberg (kok) van het Diakonessenhuis te Utrecht vonden vooral de informatie over smaaksturing interessant. Hoe je met kruiden en 'smaakspecificaties' een andere beleving krijgt zodat mensen weer gaan eten. "Dat je met verse croissantjes op de afdeling mensen kunt prikkelen, vond ik ook een leuke suggestie", aldus Venenberg.

Collega Ebbers vult aan dat er van de keuken in een ziekenhuis tegenwoordig meer creativiteit en kennis wordt gevraagd. "Mensen zijn kritischer geworden. We zullen stapsgewijs het nieuwe eten gaan introduceren. Een uitdaging die tijd kost en overleg vergt, want je hebt in een ziekenhuis met veel partijen te maken."

Bak croissants af

Geuren zijn gewenst om smaken tot hun recht te laten komen. In de ouderenzorg, maar ook in ziekenhuizen. Doe iets om geuren te bevorderen, aldus Wissink. "Bak bijvoorbeeld croissants af op de afdeling." Hij waarschuwt wel. Bij oncologiepatiënten moet je er voorzichtig mee zijn. "Bij hen kunnen geuren juist tegenstaan."



De 40 deelnemers gingen aan de slag met smaaksturing.

Prikkeling

Het element prikkeling, ook belangrijk voor de smaak, wordt vaak vergeten. Meer aandacht daarvoor is gewenst. Het gaat om 'pijnprickeling' van de tong, zoals bij rode peper. Wissink: "Door die prikkeling maak je meer speeksel aan. En speeksel transporteert geuren waardoor de smaak verbetert. Denk ook aan krokante producten zoals croutons en chips. Ook die zorgen voor prikkeling."

Hij bracht vervolgens umami ter sprake, een van de vijf basismaken die in veel natuurlijke, gedroogde producten voorkomt. Het van oorsprong Japanse begrip staat voor 'heerlijkheid' of 'hartig'. Wissink koppelde ook hier een test aan. Deze wees uit dat rundvlees een intensere smaak krijgt als je eerst gedroogde tomaat eet. De umami daarin zorgt voor de intensere smaak van het vlees.

Doelgroepenvoeding

Wissink hield een pleidooi voor doelgroepenvoeding in het ziekenhuis, een plaats waar tal van doelgroepen verblijven

zoals kinderen, jongeren, ouderen, mensen die in de war zijn, oncologiepatiënten en nog meer. Daarover: "Je kunt niet volstaan met één concept. Doelgroepenvoeding is de oplossing."

Als voorbeeld noemt Wissink het AMC te Amsterdam. Een kok bereidt in een speciale keuken gerechten die kinderen lekker vinden. Hij gaat met ze in gesprek en laat ze meehelpen. "Die kok is uit de horeca afkomstig. Wat mij betreft nemen andere ziekenhuizen daar een voorbeeld aan."

Oncologiepatiënten

Eric-Jan Wissink is een van de Nederlandse chefs die zich bekwaamde in smaaksturing. Daardoor is hij onder meer in staat om oncologiepatiënten die hun smaak verliezen, weer aan het eten te krijgen. Met behulp van smaaktesten wordt bepaald wat er schort aan de smaakbeleving en hoe dat kan worden tenietgedaan.

Als de patiënt zoet lekker vindt, wordt die smaak geaccentueerd. En zo gaat het ook met andere smaken. Met als gevolg dat mensen weer gaan eten en sneller herstellen.

Gelijk lid geworden

De kennismaking met WijGastvrij beviel hem uitstekend. Mehmet Utku, kok in het Spaarne Gasthuis, locatie Hoofddorp, werd ter plekke lid. "Ik denk dat die organisatie het nodige voor mij kan betekenen." Hij heeft nieuws. Het ziekenhuis, waar hij werkzaam is, opent een afdelingsrestaurant gericht op oncologiepatiënten. "We zijn actief met smaaksturing en dat gaan we daar natuurlijk toepassen. Patiënten krijgen gedurende de dag hapjes en kleine gerechtjes aangeboden, waardoor ze beter gaan eten, zo is onze ervaring."



“MET BEHULP VAN SMAAKSTURING ACCENTUEREN WE GEUREN ZODAT OUDEREN WEER BETER GAAN PROEVEN”

“Voeding is superbelangrijk. Afdelingen die zich bezighouden met voeding en gastvrijheid zouden daarom moeten samenwerken met andere disciplines in de zorg. Om toepassingen en problemen te bespreken.”

Actie

Na de pauze is het tijd voor actie. In groepen gaan de 40 aanwezigen aan de slag. Iedere groep bereid een gerecht. Het gaat om gerechten zoals rode bieten shake met onder meer chinees vijfkruidenpoeder, doperwtensoup, Indiaanse bonen en linzen tandoori schotel en rijstepap met kokosschuim, chocolade en ananas. De chocolade werd gecombineerd met quinoa.

De workshop maakt duidelijk dat je met kleine toevoegingen – denk aan ketchup, piccalilly en mosterd – en eenvoudige middelen behoorlijke resultaten kunt behalen. Wissink: “Met de dingen die je vandaag hebt geleerd, kun je aan de slag. Een opleiding smaaksturing is daarvoor niet noodzakelijk.”

Maar hij vindt het wel belangrijk dat chefs zo’n opleiding op hbo-niveau volgen. “Als je smaaksturing beheerst ben je tot meer in staat en kun je ook op gelijk niveau communiceren met managers en diëtisten.”

Kleurencheck

Wie gezond en gevarieerd wil eten kan de kleurencheck doen. Als de bestanddelen van jouw voeding vijf kleuren op een dag te zien geven, dan kun je in grote lijnen vaststellen dat jouw eetpatroon gezond is. “Het betekent in ieder geval dat je gevarieerd eet”, aldus Eric-Jan Wissink tijdens de bijeenkomst in OLVG-West. Hij pleit daarom voor kleurrijke voeding zoals fruit en groente. Smoothies zijn eveneens kleurrijk. En dus ook gezond.



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.

BESTE MENU VAN ...

Voor deze uitgave van Uitblinkers had ik het voorrecht om bij de eerste voorronde van Het Beste Menu van de Zorg 2017 te zijn. Ik gebruik heel bewust het woord ‘voorrecht’, want zo ervaar ik het echt. Koks die namens hun instelling tonen over hoeveel culinaire (en budgettaire) innovatiedrang ze beschikken.

Ook in de keuken van Woonzorgcentrum Bannehof in Gorinchem (onderdeel van Rivas Zorggroep) werden weer verrassende en creatieve menu’s gepresenteerd met een kostprijs die niet hoger is dan €4,00. Waarbij als voorwaarde geldt dat het ook in de dagelijkse praktijk uitvoerbaar moet zijn.

Vanaf mijn eerste bezoek aan deze wedstrijd, enkele jaren geleden, ben ik gegrepen door dit slimme concept: je daagt de professional uit zijn creativiteit te koppelen aan een bedrijfsmatige opdracht. En daarmee inspireer je de vakvrouw of -man, die vervolgens haar of zijn complete (keuken)team kan motiveren. En door het vervolgens slim in te zetten, zal de organisatie er ook beter en sterker van worden.

Mede daarom zou een wedstrijd als ‘Het Beste Menu van de Zorg’ in mijn ogen navolging verdienen binnen andere onderdelen en afdelingen van een (zorg)instelling. Want niet alleen een keuken of restaurant verdient “Het Beste Menu van’, ook voor bijvoorbeeld een receptie, verpleegafdeling of polikliniek zijn slimme, verrassende en creatieve toevoegingen van de dienstverlening te bedenken.

Die uitdaging kan vormgegeven worden in een landelijke wedstrijd, zoals Het Beste Menu van de Zorg. Maar zo grootschalig hoeft het niet. Daag eigen medewerkers eens uit om binnen hun eigen afdeling te komen met een innovatieve oplossing voor een bepaald probleem of vraagstuk. U zult versteld staan van hun creativiteit en het positieve effect op uw organisatie!



Arla Foods

Uw zuivelpartner in de zorg



STARBUCKS®

Apetina®



Combinatie

BIDFOOD EN AH BEDIENEN SAMEN DE ZORG

Bidfood en Albert Heijn bedienen nu samen de zorg. Bidfood richt zich op grootverbruik en de professionele zorgkeuken, terwijl Albert Heijn zich richt op kleinschalige woongroepen. "Veel zorgorganisaties hebben behoefte aan een leverancier die hun professionele keuken bedient. Tegelijkertijd zien wij een groeiende behoefte aan een goede invulling voor kleinschalig wonen", zegt Selma Postma, verantwoordelijk voor de e-commerce activiteiten van Albert Heijn.

Door de krachten te bundelen kunnen Bidfood en AH samen de 'volledige breedte van de zorgmarkt optimaal bedienen'. Beide partijen hebben hun specialiteiten. Albert Heijn is sterk in retail, Bidfood in grootverbruik.

30.000 producten

Bidfood omschrijft zichzelf als een sterke en innovatieve partner voor grootschalige, professionele keukens en restaurants in de zorg. AH heeft voor kleinschalig gebruik het nodige te bieden. Klanten kunnen kiezen uit een assortiment van 30.000 producten: van vertrouwde supermarktproducten tot assortiment dat specifiek bestemd is voor de zorg.

Dankzij het logistieke netwerk van AH, is de retailer in staat de kleinere bestellingen af te leveren op het moment dat het de klant uitkomt, terwijl Bidfood de grotere bulk voor haar rekening neemt.



Dag van de Gastvrijheid

LEDEN KRIJGEN KORTING

Leden van WijGastvrij kunnen korting krijgen voor de Dag van de Gastvrijheid (16 november). Ga naar 'Dag van de Gastvrijheid' op www.wijgastvrij.nl/evenementen en volg de procedure. Anderen kunnen zich rechtstreeks via www.dagvandegastvrijheid.nl aanmelden.

Groepen krijgen korting. De ontvangst is vanaf 9.30 uur, de afsluitende borrel eindigt om 18.15 uur.

Quality Time!

De genoemde site verschaft alle informatie. Wie de Dag van de Gastvrijheid bezoekt, georganiseerd door Gastvrije Zorg in samenwerking met WijGastvrij, zal moeten kiezen uit een reeks onderwerpen en sprekers.

Quality Time! is het thema. Onderwerpen zoals gastgevers in geluk, nieuw elan in de keuken, gastgericht werken, kok van de toekomst, de voedingsassistent als essentiële schakel en het effect van voeding op gezondheid staan onder meer gepland. Daarnaast trekt de finale van Het Beste Menu van de Zorg de aandacht en worden vanaf 15.45 uur de Gastvrijheidszorg Awards 2017 uitgereikt.

"HIER WERK JE MET TACHTIG MENSEN. JE BENT MANAGER. HET HEEFT MET KOKEN NIETS TE MAKEN. TWEEDUIZEND MAALTIJDEN PER DAG."

Meesterkok Sjaak Jobse, jurylid bij Het Beste Menu voor de Zorg, in de PZC voordat hij afscheid nam bij Tafel Thuis.

COLOFON

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

REALISATIE, REDACTIE EN EXPLOITATIE:

De Graaf Communicatie
Salemste 34
7007 CC Doetinchem
(0314) 65 08 02

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

Copyright:

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

Disclaimer:

Alle informatie in deze uitgave is met grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. De juistheid en volledigheid kunnen we echter niet garanderen. De Graaf Communicatie en de bij deze uitgave betrokken redactie en medewerkers aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit 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)

AGENDA



**16
NOV**

Dag van de Gastvrijheid 2017 te Utrecht voor gastvrijheidsmedewerkers, koks, managers en cliëntenraden. Georganiseerd door Gastvrije Zorg in samenwerking met WijGastvrij. Op deze dag ook de finale van het Beste menu van de Zorg 2017.
www.dagvandegastvrijheid.com/
www.distrivers.nl/hetbestemenuvandezorg

**23
NOV**

Congres Zorg en Facilitair. Van der Valk, Houten.
www.congreszorgenfacilitair.nl

**30
NOV**

Congres Waardegericht Zorg inkopen, Van der Valk Veenendaal.
www.boardroomzorg-congres.nl

**19-23
NOV**

Horeca Expo in Flanders Expo Gent.
www.horecaexpo.be/nl

**11
DEC**

Gastronomisch Gilde sociëteit Zuid Holland en WijGastvrij houden eindejaarsdiner vanaf 18.30 in Restaurant, Hotel & Spa Savarin te Rijswijk.
www.wijgastvrij.nl/evenementen

**12
DEC**

Start 5-daagse Masterclass Gastvrije Zorg.
www.masterclassgastvrijezorg.nl

**8-11
JAN**

Horecava in Amsterdam RAI. Innovaties, presentaties, workshops en kookdemo's.
www.horecava.nl

**5-7
FEB**

HorecaEvenTT in TT-Hall Assen. Regionale horecabeurs.
www.horecaevertt.nl

**27-28
MAA**

Noord-Hollandse Horecabeurs in het AFAS Stadion in Alkmaar, thuisbasis van AZ.
www.nhh-beurs.nl

UIT BLINK ERS

Twente
special

Opvallend veel toonaangevende leveranciers in de zorg zijn gevestigd in Twente. Reden voor de redactie van Uitblinkers om een special samen te stellen waarin dit deel van Nederland wordt belicht. Met daarin aandacht voor feiten, meningen en de toekomst. Twentse leveranciers dragen oplossingen aan die niet voor de hand liggen. Out-of-the-box denken, zegt men dan. In Twente kunnen ze dat.

- 41 Bekende Twent over de zorg
- 49 De Hugo Borst van Twente
- 50 Uitblinkers onder elkaar
- 55 Toer de Boer
- 56 Twente Uitblinkers Debat

Jan Riesewijk, cabaretier en zorgmedewerker

**"DE BEWONERS
WETEN HELEMAAL
NIET DAT IK OP TV
BEN GEWEEST"**

Tekst: Jaap de Graaf

Cabaretier, acteur en zorgmedewerker Jan Riesewijk (43) is een BT-ter, een Bekende Twent, die koos voor de pg-zorg. Uit volle overtuiging. De omgang met dementerenden is verrassend en de humor is nooit ver weg. Maar als er gewerkt moet worden is Riesewijk gefocust. "Ik kreeg laatst te horen dat ik op het werk maar een saaie vent ben."

Werken met pg-patiënten? Prachtig, zegt Jan Riesewijk. Iedere dag is anders. Flexibiliteit is vereist, want dementerende mensen zijn onvoorspelbaar. "Je kunt niet al te veel plannen. Dat maakt dit werk zo leuk."

We zijn aanwezig op het terras van Hotel Smit in Losser ten oosten van Enschede. Zonovergoten deze middag. De cabaretier uit Twente, die zichzelf enige landelijke bekendheid verwierf door zijn rol als Mans in de regiosoap Van Jonge Leu en Oale Groond, heeft net een vakantie achter de rug. Daarvoor was hij druk met een serie theatervoorstellingen 'Riesewijk & Co'. In Twente welteverstaan. In andere delen van het land treedt hij niet op. "Mijn voorstellingen zijn in dialect."

Riesewijk is als IG-medewerker (tussen niveau 3 en niveau 4) 28 uur per week werkzaam op een locatie kleinschalig wonen (zie kader 'locatie') van Liberein te Enschede. Veel nachtwerk, want dat gaat hem goed af. Hij doet het nu 20 jaar en gaat er absoluut mee door. "Ten eerste omdat het zorgberoep een mooi vak is. Ten tweede omdat het werk mij zekerheid biedt."

Wat maakt het vak zo leuk?

"De omgang met patiënten, hun familie, de directe collega's, de collega's van andere disciplines. Samen proberen we het de zorgvrager naar de zin te maken. Dat klinkt simpel, maar je hebt wel te maken met pg-patiënten, toch een zware doelgroep. Het kan voorkomen dat je de tafel keurig hebt gedekt



"WE ZIJN DE HELE DAG BEZIG MET HET MAKEN VAN AFWEGINGEN"

en dat een bewoner het bestek weer weghaalt, terwijl de maaltijd nog niet is opgediend."

Eén keer is dat leuk, maar hoe dan verder?

"Je leert ervan. Bepaalde bewoners moet je niet 20 minuten voor het opdienen van de maaltijd al aan tafel laten plaatsnemen met de mededeling: we gaan zo eten. Die hebben daar het geduld niet voor, anderen weer wel. Al kan dat ook weer van dag tot dag verschillen."

Verwachten ze van jou als cabaretier dat je grappen maakt op het werk?

"De bewoners weten helemaal niet dat ik op tv geweest ben en dat ik optreed in theaters. Dat moeten we zo houden. Maar de familieleden van de bewoners weten het wel. Die verwachten wel wat. Maar ik kan niet de hele dag de lolbroek

[lees verder >](#)

"GEVOELSMATIG ZEG IK: LAAT ZO IEMAND RUSTIG DOODGAAN"

uithangen op het werk. Een collega invalkracht zei laatst tegen me: jij bent eigenlijk een rustige vent, een beetje saai zelfs. Als ik met m'n vak bezig ben, is dat ook zo."

Ook jullie kampen met werkdruk. Hoe ga je daar mee om?

"Je zou soms wat meer willen doen. Vroeger ging je wel eens wandelen met de mensen. Nu nog nauwelijks omdat er minder personeel is. Dat vangen we op door familieleden of vrijwilligers in te schakelen als dat kan. We proberen met beperkte middelen leuke dingen te doen. Op de zorg aan het bed is overigens niet beknibbeld. Die is in voldoende mate aanwezig."

Als IG-er houd je je ook bezig met eten, drinken en gastvrijheid. Hoe gaat dat?

"Het verzorgen van eten en drinken is onderdeel van ons takenpakket. Proberen we ook zo creatief mogelijk in te vullen. In een van de huiskamers zijn we van start gegaan met een ontbijtproject waarbij we gebruikmaken van ouderwetse attributen, denk aan schilderijen, een authentieke theepot, een lamp uit grootmoeders tijd. Herkenbaar voor de dementerende bewoners. Omdat we een kleine afdeling zijn hebben we de vrijheid om dat te doen."

Geen leider

Hij heeft geen ambities om manager of teamleider te worden. Jan Riesewijk staat op het standpunt dat ieder mens zijn sterke en zwakke kanten heeft. Omgaan met mensen, optreden, verhalen vertellen, inspelen op onverwachte gebeurtenissen, zijn sterke punten van hem. "Maar ik ben niet zo van de administratie. Je moet als teamleider ook op de hoogte zijn van heel veel zaken. Ik vind de praktische kant van het vak veel interessanter."

Sterk team

Het team waar Jan Riesewijk deel van uitmaakt bestaat uit twaalf medewerkers die allemaal hun sterke en minder sterke punten hebben. Iedereen heeft zijn eigen specialiteit. "Ikzelf kan goed met mensen omgaan. Een ander is een kei op het gebied van verpleegkunde. Een derde is superhandig met de computer. Een vierde kent alle medicijnen uit het hoofd. De een is ook wat flexibeler dan de ander. Niemand is gelijk, maar gezamenlijk vormen we een sterk team."

Hoe staat het met de humor in de zorg?

"Vroeger hadden we als medewerkers wat meer ruimte om met elkaar te drollen. Tijdens de pauzes waren we onder elkaar. Nu pauzeren we samen met de bewoners. Ook leuk, maar anders. We drinken ook samen koffie, we eten samen. Het voordeel is dat je de bewoners bij meer dingen kunt betrekken."

Wat voor hilarische dingen maak je zoal mee tijdens je werk?

"Dat pg-patiënten zichzelf soms tegenspreken. Een vrouw was laatst heel vroeg wakker en zei: 'ik mot noar't febriek hen'. Ik zei haar dat dat niet hoeft. Maar ze hield vol. Ze móest naar de fabriek. Tegenspreken heeft dan geen zin, dus ik pakte het anders aan en zei: 'ie hoeft vedaag nig te wearken want het is zunnag'. Het was helemaal geen zondag, maar dat was niet van belang. Ze vroeg me: 'Dus ik hoof nig te wearken?' Nee, dat hoeft niet, zeg ik. Zegt zij: 'dat kump good oet, want dat febriek steet der a joaren nig meer!'."

De vrouw weer helemaal rustig daarna?

"Ze vond het prima. We hebben geleerd dat je pg-patiënten, die een verkeerde voorstelling van zaken hebben, negen van de tien keer niet kunt terugplaatsen in de realiteit. Je kunt ze niet op andere gedachten brengen. Daarom praat ik liever een beetje met ze mee."





Toonzaal

Toen de locatie voor kleinschalig wonen, waar Jan Riesewijk werkzaam is, zes jaar geleden werd opgeleverd leek het wel een toonzaal van Ikea. Dat was niet de bedoeling, zo vonden de medewerkers. Riesewijk: "De pg-bewoners hebben niets met zo'n inrichting. Te kil, te glad, te modern. Met ons team (twaalf medewerkers, red) hebben we besloten om aanpassingen door te voeren. Ouderwetse klok, oude kast, klassiek servies en meer van dat soort zaken op de kop getikt. Dat paste beter bij de beleving van onze bewoners."

Je verdiept je in de herkomst van je cliënten.

"Religie en geschiedenis vind ik interessant. De herkomst van de mensen interesseert me. Uit welke streek, uit welk stadsdeel komen ze? Komen ze uit een arbeidersmilieu of uit de gegoede burgerij? Zijn ze van huis uit gereformeerd of katholiek? Als je dat weet kun je makkelijker contact met ze krijgen. Je snapt de mensen beter."

Hoe flexibel moet je zijn als je werkt met pg-patiënten?

"Er is geen pasklaar concept te bedenken. Je kunt niet volgens vooropgezette routes en plannen je ding doen. Als iemand ligt te slapen, terwijl het tijd is om op te staan, laten we hem liggen en komen we later terug. Zo proberen we iedere keer de situatie in te schatten en ook iedere keer oplossingen te bedenken die ten goede komen aan het welzijn van de cliënt."

"We zijn de hele dag bezig met het maken van afwegingen. Schipperen tussen gevoel en verstand. Moet je iemand die 's nachts een ommetje maakt op de gang corrigeren omdat z'n dag-nacht ritme wordt verstoord of z'n gang laten gaan omdat hij die loopdrang op dat moment nou eenmaal heeft?"

Heb je tips voor gastvrijheidsmedewerkers?

"Houd er rekening mee dat iedere situatie anders is. Wees flexibel. Pak de momenten die zich aandienen. Probeer van kleine dingen wat moois te maken. Creëer sfeer, creëer beleving, zoals wij dat doen met het ontbijtproject."

Gebeurt dit ook?

"Hoe het in de rest van het land gaat, weet ik niet, maar bij ons doorgaans wel. Maar ik moet zeggen dat ook wij niet altijd alles kunnen doen wat we willen doen. Als we 's ochtend met twee medewerkers 16 mensen moeten verzorgen, blijft er geen tijd over voor leuke dingen. Dan wordt er ook niet authentiek ontbeten. We vullen het flexibel in."

[lees verder >](#)

**"JE KUNT NIET AL TE VEEL PLANNEN.
DAT MAAKT DIT WERK ZO LEUK."**



huis van tafel, keuken en buffet

*Kijk voor ons complete assortiment
op indomo.nl of bel [074 255 18 90](tel:0742551890)*

Creëer uw verbetercultuur!

Klantbeleving



Klanttevredenheid

Gastvrijheids
barometer®

Welbevinden

Koffie

Buurt

Maatwerk

Schoonmaak

Ontvangst

Polikliniek

Catering

Kliniek

Huishoudelijke hulp

ifc

Bedrijvenpark Twente 305 | 7602 KL Almelo | (0546)578118 | info@ifcgroep.nl | www.ifcgroep.nl

Wat moet er gebeuren in de zorg?

“Er is voldoende mankracht aan het bed, althans bij ons. Het is alleen jammer dat de activiteitenbegeleidster en de muziektherapeut zijn wegbezuinigd. Zij deden leuke dingen waar de mensen blij van werden. Als onze pg-afdeling onderdeel zou zijn van een groot verpleeghuis hadden onze mensen gebruik kunnen maken van activiteiten en diensten die ze daar centraal aanbieden. Nu kan dat niet. Dat is jammer.”

Ze kunnen Jan Riesewijk vragen om de accordeon te pakken.

“Soms als de gelegenheid zich voordoet speel ik een paar liedjes. Op de piano of de accordeon. ‘De ‘klok van Arnhem’ of ‘Daar bij die Molen’. Maar dat kan niet altijd en de mensen hebben er ook niet altijd zin in. In dat geval stop ik meteen. We werken vraaggestuurd.”

Zo nu en dan hebben jullie ethisch beraad. Waar gaat het over?

“Over de vraag wanneer je morfine gaat toedienen of wanneer je mensen niet meer laat eten of drinken. Als eten door bijvoorbeeld slikproblemen niet meer verantwoord of mogelijk is. Als het gaat om pg-patiënten beslist de familie dat, maar wij adviseren daarin. Het gaat om mensen die echt helemaal niets meer kunnen en nauwelijks beseffen dat ze leven.”

Waar ligt de grens?

“Dat is altijd de vraag. Als een vrouw van 92 al jaren op bed ligt en zich verbaal of non-verbaal niet meer kan uiten, moet je dan haar leven verlengen met sondevoeding? Ik ga er natuurlijk niet over, maar gevoelsmatig zeg ik: laat zo iemand rustig doodgaan. Vaak heeft de familie moeite met het definitieve afscheid en blijft de situatie zoals die is, zolang het duurt.”

Hoe kijk je aan tegen pg-patiënten die roken of een borrel nemen?

“Roken, borreltjes drinken? Gewoon doen! Wat heeft het voor zin om een man van 89 die in de laatste fase van zijn leven zit, beperkingen op te leggen? Anderen zeggen: drie sigaretten per dag is genoeg, meer mag niet. De een is daar principiëler in dan de ander. Dat is niet erg, als we als team maar één lijn trekken. Dat is belangrijk. En dat doen we dan ook.”

“DAT KUMP GOOD OET, WANT DAT FEBRIEK STEET DER A JOAREN NIG MEER!”**Locatie**

Jan Riesewijk is werkzaam op zorglocatie De Marke van Liberein aan het Klaaskateplein te Enschede. De Marke bestaat uit twee wooneenheden, bestemd voor 30 pg-cliënten. De Brink is de naam van een andere zorgunit op deze locatie. Deze is bestemd voor mensen die revalideren. De vierde unit op deze locatie is verhuurd.





**food
connect**

“SNEL AAN TAFEL MET EEN ZELF GEKOOKTE MAALTIJD”



Food Connect, de maaltijdleverancier van verse gerechten voor thuis of op locatie lanceert een nieuw concept voor kleinschalige woongroepen. “Het unieke aan ons nieuwe concept is dat er geheel zelf gekookt kan worden met verse ingrediënten of onze koks bereiden de gerechten voor u”, vertelt Peter Broekhof van het Almelose Food Connect, die dagelijks vele gebruikers door heel Nederland voorziet van verse gerechten en boodschappen.

Een verse en lekkere maaltijd is door deze combinatie snel op tafel gezet. Met de lancering van Kook jij of ik bracht Food Connect nog meer variatie op tafel én in de keuken.

ZELF KOKEN EN TOCH SNEL AAN TAFEL

Kook jij of ik is een uniek concept waarbij kleinschalige woonlocaties

samen met haar gasten koken. Met de unieke driedeling ‘zelf koken’, ‘bijna klaar’ of ‘bereid’ werd gehoor gegeven aan een grote wens van hen. “Voor veel locaties is samen koken een belangrijke activiteit; om even bij te



“ZELF KOKEN MET VERSE BOEREN INGREDIËNTEN, EN TOCH BINNEN EEN HALF UUR AAN TAFEL”

kletsen en onderling samen te werken naar een doel: de avondmaaltijd. Die uiteraard wel in korte tijd op tafel moet kunnen staan. Onze verse concepten sluiten hier naadloos op aan”, vervolgt Broekhof.

EIGEN PERSOONLIJKE WEBSHOP

“In de webshop, die we persoonlijk inrichten op locatie- en gastniveau, bieden we elke week 6 gevarieerde gerechten aan. Labels vermelden de kookwijze en de bijbehorende kooktijd, die vaak niet langer is dan een half uurtje”, sluit Broekhof af.

Naast de gerechten van Kook jij of ik biedt Food Connect uiteraard haar andere succesconcepten ook aan, zoals de volledig bereide gerechten voor in de koelkast, vriesverse gerechten en de handige boodschappenservice. Locaties kunnen hun eigen dienstenpakket samenstellen, waarbij Food Connect u graag zorg uit handen neemt door ondersteuning bij het bestellen, de voedingsadministratie, budgetten en facturatie. Persoonlijk maatwerk biedt gastvrijheid, dat is waar Food Connect voor staat.



Mantelzorger

TWENTE HEEFT EIGEN HUGO BORST



Publicist Hugo Borst is bekend geworden als strijder tegen onvolkomenheden in de zorg. Maar de Rotterdammer is niet de enige die zich sterk maakt voor de zorg. Ook Ingrid Kestra uit Goor doet dat. Zij publiceerde het boek 'Mantelzorger der liefde' over omgaan met dementie.

Zangeres Marga Bult, ambassadrice van Alzheimer Nederland, nam het eerste exemplaar in ontvangst. Christiaan Meyboom, bedenker van de zogenoemde Alzheimer Cafés, noemde Kestra de 'Hugo Borst van Twente'.

Kestra schreef ook het lied 'Omarmen' op de wijs van 'La vie en rose' van Edith Piaf. Dit is het favoriete nummer van haar moeder die aan Alzheimer lijdt. Zie www.mantelzorgerderliefde.nl.



Motie

MEER GELD GRAAG VOOR ZIEKENHUIZEN

De vergoedingen voor Ziekenhuis Groep Twente (ZGT) moeten omhoog om sluiting van afdelingen te voorkomen. De fracties van ProHengelo en SP hebben daartoe een motie ingediend. Zorgverzekeraars moeten over de brug komen, vinden zij.

ZGT dat bestaat uit twee algemene ziekenhuizen (ZGT Almelo en ZGT Twente), moet structureel 10 tot 15 miljoen euro bezuinigen. De afdeling spoedeisende hulp in Hengelo wordt daardoor met sluiting bedreigd. Voor veel behandelingen krijgt ZGT een lagere vergoeding dan andere ziekenhuizen, in sommige gevallen zelfs 15 procent lager, zo hebben de beide partijen aangegeven.

Medisch Spectrum Twente

45 BANEN WEG

Minimaal 45 medewerkers van het Medisch Spectrum Twente verliezen dit jaar nog hun baan. De helft van deze medewerkers krijgt gedwongen ontslag, de rest wordt op een openstaande functie binnen de organisatie gezet, aldus Skipr.

Medisch Spectrum Twente (MST) bezuinigt in drie jaar tijd €30 miljoen. Naar verwachting gaan er in 2017 zo'n 160 banen verloren. Dit gaat deels via natuurlijke verloop en het niet verlengen van tijdelijke contracten. De 45 medewerkers waar het hier over gaat zijn evenwel boventallig verklaard.



**"SOMS DENK IK UREN NA EN HEB
IK NOG NIKS OP PAPIER, EEN
ANDERE KEER BEREIK IK PRECIES
DATZELFDE IN VIJF MINUTEN"**

Cabaretier Herman Finkers staat bekend om zijn droge, Twentse humor.

Livio

CAFÉ VOOR MANTELZORGERS

Cafés waar mantelzorgers elkaar op vastgestelde tijden kunnen treffen. Om kracht en inspiratie op te doen en ervaringen uit te wisselen. In Enschede is op 7 oktober het tweede MantelZorgCafé geopend. Dat gebeurde op de Liviolocatie Tweekelerveld. In mei werd het eerste MantelZorgCafé in De Bleekhof geopend. Op andere plaatsen in Twente openen dergelijke cafés al eerder hun deuren.

Tekst: Elsie Schoorel

In de rubriek Uitblinkers onder Elkaar vertellen koks, voedingsassistenten, zorgmedewerkers en leidinggeven- den hoe ze samenwerken: wat er goed gaat, wat er beter kan, wat ze samen bereikt hebben en nog willen bereiken. Dit keer: drie collega's van Welstee in Twente.

Welstee in Twente

"WE HELPEN ELKAAR MET ALLES"

Doordat het bij Welstee om kleine locaties gaat, kennen de medewerkers elkaar goed en zijn de lijntjes kort. "Deze club werkt al zo lang met elkaar samen, veel aansturing is hier niet nodig." Voor de zorgmedewerkers is het vanzelfsprekend dat ze meer doen dan zorg verlenen. "We helpen elkaar met alles en je loopt nooit met lege handen de trap op."

"IK MOET ER NIET AAN DENKEN OM IN ZO'N GROTE GAARKEUKEN TE KOKEN EN DINGEN OP TE WARMEN, VERSCHRIKKELIJK"



Bert Kolfoort (63), oprichter en directeur

- Is getrouwd en heeft 3 uitwonende kinderen.
- Ziet zijn werk als zijn hobby, houdt van besturen, het verenigingsleven en van tennis.
- Volgde de opleiding Verpleegkundige A en deed daarna diverse management-studies en directietrainingen.
- Werkte eerst uitvoerend in de zorg, later in het management, begon eind jaren tachtig voor zichzelf als verpleegkundige met een thuiszorgbedrijf.
- Is als oprichter (1996) en directeur van Welstee ongeveer 4 dagen per week actief voor zijn onderneming, ook buiten kantoortijd en in het weekend.

“Het prachtige van ondernemen is dat wat je oppert, inbrengt en uitvoert ten goede komt aan het initiatief dat je zelf hebt opgestart. Dat maakt ook dat ik er graag tijd in investeer; bovendien is mijn werk heel dynamisch. Mijn ambitie is nu om me verder te verdiepen in de marketing en communicatie, zodat potentiële gebruikers als eerste aan Welstee denken.”

Voor ouderen die meer dan gemiddeld te besteden hebben, biedt Welstee sinds 1996 een exclusieve woonomgeving. Er zijn twee locaties: Villa Meijling in Borne en Huize den Oostenborgh in Ootmarsum. Op deze laatste locatie, waar 17 tot 22 ouderen wonen, ontmoeten we de kok van het eerste uur, een verzorgende die ook al vele jaren meedraait en de oprichter annex directeur, Bert Kolfoort.

Hij vertelt dat Welstee zeer recent afscheid heeft genomen van de thuiszorgtak. “Daardoor kan ik nu meer focussen op onze woonlocaties en vooral op het promoten daarvan. We moeten zorgen voor meer naamsbekendheid, flink aan de weg gaan timmeren. Er is immers heel veel concurrentie gekomen, op iedere hoek van de straat zijn er particuliere initiatieven.”

Vergeleken met anderen is Welstee een dure aanbieder, grosso modo betaalt men hier tussen de €3.400 en €4.000 per maand. Kolfoort: “Maar daardoor kunnen we ons kwalitatief onderscheiden: we investeren in zeer goed personeel, in mooie activiteiten en dagelijks vers bereide maaltijden.”

Aardappelen schillen

Vers bereid is hier geen loze kreet, want de groenten komen onbewerkt binnen en de aardappelen worden door het keukenteam (11 medewerkers) zelf geschild. Kok William

Keupink voelt zich dan ook de koning te rijk.

“Ik moet er niet aan denken om in zo’n grote gaarkeuken te koken en dingen op te warmen, verschrikkelijk.”

Het vlees komt van de plaatselijke slager, groente van de plaatselijke groenteboer, eieren van de kippenboer. Elke dag biedt Welstee twee keuzemenu’s, waarbij gerechten als kiprollade en zalm met dillesaus op de kaart staan.

Keupink: “Ik maak ook graag gerechten van vroeger, zoals griesmeelpudding. Onze verse maaltijden bieden absoluut meerwaarde. Dat horen we terug van de bewoners, bij wie wij als koks geregeld even langsgaan, dat vinden ze leuk. Of we horen het van de zorgmedewerkers.”

Flexibel

Een van de zorgmedewerkers is Marijke Morsink. “Sommige bewoners zijn heel dankbaar. ‘Zeg maar tegen de kok dat het heerlijk gesmaakt heeft’. Of je ziet aan hun gezicht dat ze het lekker vinden. En dat ze goed eten zegt natuurlijk ook veel. Doordat het zo’n kleine locatie is, weten wij heel goed wat de bewoners wel en niet willen.”

De portiegrootte wordt bijvoorbeeld op elke bewoner afgestemd. “Natuurlijk komt het wel eens voor dat iemand spijt heeft van een keuze en iets niet lust, dan loop ik zo even naar de

[lees verder >](#)

“ALS ER HEEL VEEL AFWAS IS, HELPEN DE DAMES VAN DE ZORG MEE”



William Keupink (54), kok

- Is getrouwd en heeft 3 kinderen, van 15, 18 en 20 jaar.
- Houdt van fietsen, wandelen met hond Max en activiteiten ondernemen met zijn gezin.
- Volgde de opleidingen consumptieve techniek (koksopleiding), restauranttechniek en instellingskok.
- Werkte aanvankelijk als horecakok, tot hij ruim 26 jaar geleden overstapte naar de zorg: Huize Franciscus in Ootmarsum. In 1997 kon hij terecht bij Welstee, waar hij tot op heden kok is (30 uur per week).

“Ik werk hier met erg veel plezier! Ik ben er blij mee dat wij elke dag met verse producten mogen werken. Ik hoop dat ik hier als kok kan blijven tot aan mijn pensioen.”

keuken en vraag ik William of hij iets anders heeft. Dat gaat erg gemakkelijk hier; dat is het voordeel van een eigen keuken, heel flexibel.”

Multi-inzetbaar

De zorgmedewerkers zelf – in totaal ongeveer 20 – dienen net zo flexibel te zijn; het serveren van de maaltijden is ook een van hun taken, vervolgt Marijke. “We zijn hier allemaal multi-inzetbaar en we helpen elkaar met alles. Als ik om tien uur hoor dat iemand zin heeft in een boterham, loop ik even naar de keuken en regel ik dat.”

De zorgmedewerkers draaien serrediensten, waarbij ze koffie en thee serveren en helpen bij de maaltijden en bij activiteiten. De serre is de ontmoetingsruimte. Marijke: “We noemen dat bewust geen huiskamer, want dat klinkt zo verpleeghuisachtig. Behalve in de serre eten sommige echtparen op hun appartement. En daarnaast is er een kleinschalige groep die niet veel prikkels kan hebben en samen boven eet.”

Ook de manager van beide locaties en de twee locatiecoördinatoren nemen diverse taken op zich en werken uitvoerend mee, vertelt Bert. “We zijn eigenlijk al op een natuurlijke wijze met zelfsturing bezig, maar willen daar nog meer naartoe. Deze club werkt al zo lang met elkaar samen, dus veel aansturing is hier niet nodig, toch?” William: “Nee, volgens mij niet.” Marijke: “Nee, inderdaad. Collega’s die erbij komen zijn altijd handige dames die alles aanpakken; je loopt bijvoorbeeld nooit met lege handen de trap op.”

Elkaar helpen

De zorg en de huishouding hebben hun eigen verantwoordelijkheid, maar ze helpen elkaar waar nodig. Marijke: “Dat is juist het leuke hier, die afwisseling. En als je naar huis gaat is alles gedaan: je laat geen vuile was liggen of dienbladen.”

William: “Ook in de keuken ruimen we alles samen op. Als er heel veel afwas is, helpen de dames van de zorg mee. En als het een keer niet gebeurt, spreken we elkaar daarop aan.” Bert: “Daar hebben we ook wel op getraind, elkaar feedback geven. Dat is immers niet altijd gemakkelijk.”

Nieuwe medewerkers worden in samenspraak geselecteerd, voegt Bert toe. “We hebben niet veel wisselingen van personeel, maar als er nieuwe mensen moeten komen, kijken we met de club wie er wordt aangenomen. Goed personeel dat hier past vinden we erg belangrijk. In reguliere verpleeghuizen wordt er veel verwacht van de kinderen van de bewoners, dat ze bijvoorbeeld voor de was zorgen en helpen met koken. Terwijl wij hen juist alles uit handen nemen. Daar betalen mensen ook voor.”

Geen overlegcultuur

De zorg overlegt één keer per twee maanden, de koks twee keer per jaar. William: “Dat is voldoende, want het loopt goed.” Bert: “We hebben geen overlegcultuur. Omdat we zo klein zijn, kunnen we alles wat er speelt direct bij de kop pakken. Maar ook via Whatsapp, de telefoon, de mail hebben we veel contact. Je kunt snel even afstemmen en bijsturen. Door het wegvallen van de thuiszorg zal ik zelf nu ook vaker op beide locaties aanwezig zijn.” Marijke: “Merk je dat de druk wegvalt?” Bert: “Zeker, dat merk ik heel duidelijk.” Marijke: “Dat is fijn.”



“ALS ER NIEUWE MENSEN MOETEN KOMEN, KIJKEN WE MET DE CLUB WIE ER WORDT AANGENOMEN!”

Als er iets moet gebeuren, zijn de lijntjes heel kort, vervolgt Marijke. “Of het nou iets in de zorg is of met het eten. Een bed andersom zetten of een kastje weghalen. Het zijn maar kleine dingen, maar we doen alles in overleg. Als het een keer botst praten we het snel uit, er blijft hier nooit iets sudderen. En we communiceren dagelijks via de zorgdossiers van de bewoners: elke dag noteren we bijzonderheden, hoe het gegaan is. Momenteel zijn we bezig met nieuwe bedrijfskleding. Daarvoor hebben we

een werkgroep geformeerd.

Bert heeft dan wel de ideeën, maar wij denken mee; die kleding moet ook praktisch zijn.”

Warme jas

Bewoners en hun familieleden zijn blij met de aandacht die ze in Welstee krijgen, zegt Bert.

“Een warme jas, horen we vaak van familie. Zoals een arts uit Friesland die hier in de laatste levensfase van haar moeder dagelijks kwam. Elke dag vroegen de medewerkers haar of ze al gegeten had. Iedereen denkt mee om ook de familie van bewoners op een goede manier op te vangen.” Marijke voegt toe: “Wij doen de overledene ook uitgeleide uit het huis, totdat de auto weggrijdt. Dit ervaren de familieleden als een mooi gebaar. En voor ons is dit ‘zorg tot en met het einde van het leven’.”

Marijke Morsink (60), verzorgende IG

- Heeft een echtgenoot en 4 volwassen kinderen.
- Heeft bijna geen tijd voor hobby's, maar... leest veel, zit bij een golfclub en doet 2 x per week aan bridge.
- Was onder meer actief als secretaresse en tandartsassistente, wijdde zich toen een tijd aan haar gezin en besloot op haar 40e de opleiding Verzorgend IG te volgen.
- Kwam in 1997 in dienst van den Oostenborgh en kwam hier na een tussenpoze van een aantal jaren weer terug in 2013 en werkt nu 20 tot 25 uur per week in wisselende diensten als verzorgende.

“Ik ben blij dat ik bij Welstee werk. We hebben een leuk team, het is afwisselend en het is fijn om aan de wensen en behoeften van onze bewoners te kunnen voldoen. Ik heb echt het gevoel dat wij onze bewoners een ‘thuis’ geven. Ik hoop nog een aantal jaren te kunnen blijven werken en probeer bij te blijven met cursussen en bijscholingen. Vooral geïnteresseerd blijven in de mensen is belangrijk in mijn vak.”

ALS
JE WEET WAT JE EET,
PROEF JE MEER.

DAAROM HEBBEN WIJ ONZE PRODUCTEN
NOG NATUURLIJKER GEMAAKT.
ZO KUN JE ZORGELOOS
GENIETEN VAN ONZE
ONMEUNIG LEKKERE
TOETJES!

Natuurlijk
assortiment

Zonder
kunstmatige
kleur- en
smaakstoffen



ONMEUNIG LEKKER

WWW.ZUIVELHOEVE.NL/FOODSERVICE



Food Connect

TOER DE BOER VOOR DE ZORG

Een 'Toer de Boer' voor relaties uit de zorg. Zodat zij kennis konden maken met Twentse producenten die leveren aan Food Connect. De Toer vond plaats op 19 september. Relaties van grote zorgorganisaties, kleinschalige wooninstellingen en van diverse Stichting Welzijn Ouderen (SWO's) namen eraan deel. In een 'nostalgische tourbus' verkende het gezelschap de Twentse regio. De relaties bezochten Twentse boeren die 'puur en eerlijk eten' op de kaart zetten.

Buffalofarm Twente

Ze proefden mozzarella van Buffalofarm Twente, gerookte brandrood runderburger van Erfgoed Bossem en pastasalade met shiitakes van Shiitake Masselink. Om zo te ondervinden wat 'hoogstaande kwalitatieve boereningrediënten' voor invloed hebben op smaak en beleving van de maaltijden.

Food Connect toonde aan te beschikken over een ruim assortiment van verse en vriesverse gerechten en boodschappen, thuisbezorgd of op locatie. Bereid uit verse boereningrediënten. "Gekookt met kennis, kunde en passie. De oplossing in maaltijden voor zorgorganisaties, bedrijven, winkels, kleinschalige woongroepen en de particuliere klant thuis", zo kregen de 'toerristen' te horen.



Leveranciers dragen oplossingen aan voor de zorg

TWENTE PLEIT VOOR NIEUW ELAN

Nieuwe initiatieven en nieuwe plannen zijn nodig om de zorg klaar te stomen voor de toekomst. Samenwerken met andere organisaties, ondernemers inschakelen, creatieve oplossingen aandragen en 'dominante mannetjes', die verkeerde beslissingen nemen, op een zijspoor zetten. Zes leveranciers dragen oplossingen aan tijdens het Twente Uitblinkers Debat.



**"ZELFSTURENDE TEAMS?
WIJ ZEGGEN WEL EENS
ZELFDWALENDE TEAMS."**

De deelnemers (v.l.n.r)

Rogier Terhalle van Food Connect
Sophie Horn van Zuivelhoeve
Remco Rijsenbrij van Johma
Wim Swier van Food Connect
Fernande Brand van Zuivelhoeve
Hans Woolderink van IFC Groep
René Wijnstok van Huuskes
Jos den Hengst van Indomo
Jan Zwiers van Indomo

(manager marketing, new business en projecten)
(accountmanager west en midden Nederland)
(directeur operaties)
(directeur/ eigenaar)
(productmanager out-of-home)
(directeur/ eigenaar)
(verkoopleider)
(directeur/ eigenaar)
(sales manager)

Kwaliteit uit Twente

Sommige dingen veranderen niet. Kwaliteit blijft belangrijk. Dat blijkt uit de woorden van Wim Swier van Food Connect. Hij koos uit oogpunt van kwaliteit voor producten van Zuivelhoeve en Johma. En Zuivelhoeve werkt weer samen met Indomo. "Ik vind dat wij als Twentse bedrijven elkaar moeten versterken. Laten we elkaar promoten, laten we aan de rest van Nederland duidelijk maken dat we kwalitatief hoogwaardige producten te bieden hebben. We zijn soms iets te bescheiden."

Zes Twentse leveranciers van naam en faam in een zorgboerderij. Het Twente Uitblinkers Debat vond plaats op 5 september in Autizorg De Eschrand in Daarle dat zich richt op kinderen met autisme. Uiteraard was de zorg onderwerp van gesprek. Hoe gaat het nu? Welke kant gaat het uit? En hoe spelen Twentse leveranciers in op de vraag die sterk verandert?

"De zorg is zo sterk in beweging dat we de weg een beetje kwijt dreigen te raken", zegt Wim Swier van Food Connect. En daarmee is de toon gezet. Maximaal klantgericht werken moet de voorkeur krijgen boven het kiezen van de weg van de minste weerstand. "Een kwestie van goed luisteren naar de klant", voegt hij toe. Om te vervolgen: "Maatwerk leveren. Ik geef een voorbeeld. Veel leveranciers van maaltijden leveren bakken voor vier personen. Wat doe je als je vijf mensen moet voorzien? Dan moet je twee bakken voor vier personen openen. Dat is lastig. Bij ons kun je het gewenste aantal krijgen zodat je niets hoeft weg te gooien."

Zelfdwalende teams

De overgang van centraal naar decentraal komt ter sprake. Ingezet rond 2008, samen met een stevige bezuinigingsronde die jaren duurde. René Wijnstok van Huuskes: "Zelfstandig koken werd belangrijk, zelfsturende teams kwamen op. Wij zeggen wel eens: zelfdwalende teams. De bedoelingen zijn goed, maar het komt er niet altijd uit."

Expertise op het gebied van maaltijden vloeide weg uit de zorg. Jonge zorgmedewerkers moeten op de afdelingen naast hun 'gewone werk' maaltijden bereiden. Dat gaat niet altijd goed. Wijnstok: "Wij proberen ze daarin te begeleiden. Bijvoorbeeld door projectmanagers aan te stellen."

Verdriet om sluiting

Het zorgrestaurant is een ander onderwerp dat de gemoederen bezighoudt. Veel organisaties stoppen ermee omdat er geld bij moet. "Daar word ik verdrietig van", zegt Hans Woolderink van de IFC Groep. "Het facilitaire werkveld heeft fors moeten inleveren, het raakte sterk verschaald. Hoe kun je dan gastvrijheid in eten en drinken aanbieden?" Dat is iets 'te dramatisch' weergegeven, vindt Remco Rijsenbrij van Johma. "Kijk goed naar wat er wel en wat er niet kan. Kies voor gezonde, lekkere maaltijdconcepten, die minder tijd vergen."

"EEN AANTAL DOET HET GOED, DIE ZIJN TOP. DE ANDERE ZOUDEN ZICH DAAR AAN OP MOETEN TREKKEN."

Buurtschappen

Niets blijft zoals het is in de zorg. Nieuwe initiatieven zijn gewenst. Mantelzorgers krijgen een grotere rol, buurtschappen worden actief. Open eettafels komen op. Rogier Terhalle van Food Connect: "Betalen ze €6,50 voor een maaltijd. Mooie initiatieven zijn dat."

Er komt ruimte voor kleine ondernemers die op 'marktplaatsen' eten en drinken aanbieden. Grand caféachtige oplossingen. Swier: "Ondernemers die daar koken bakken. Heerlijke geuren, voelbare energie. Deze oplossingen hebben de toekomst."

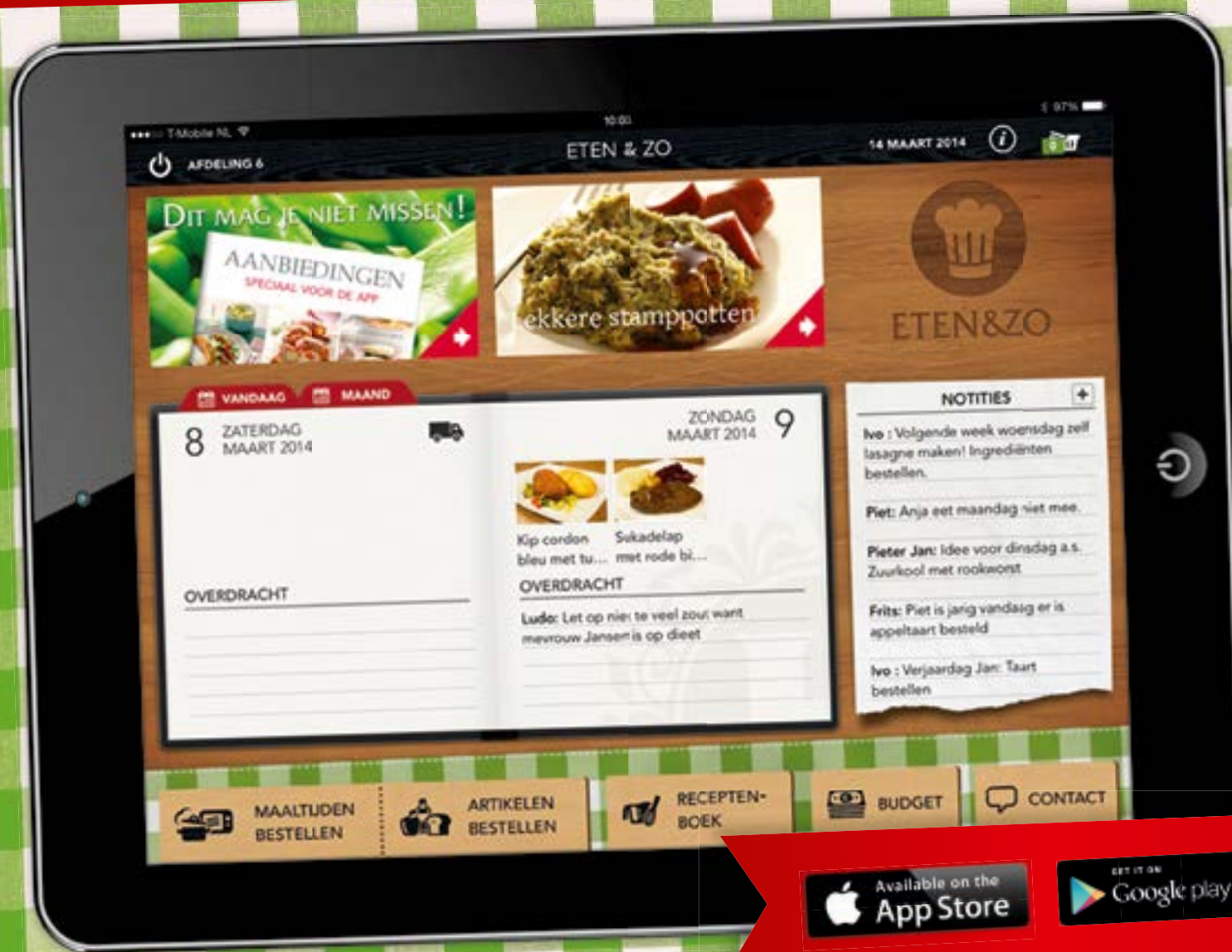
[lees verder >](#)





Nieuw van Huuskes!

DE SLIMSTE MAALTIJD EN BESTEL APP VOOR DE KLEINSCHALIGE ZORG!



Meer info op huuskes.nl



ETEN&ZO

Eten & Zo is een unieke digitale kookassistent van Huuskes, welke medewerkers en bewoners van kleinschalig georganiseerde zorgorganisaties volledig zal ondersteunen bij de dagelijkse organisatie van lekker en verantwoord eten en drinken. We bieden slimme, culinaire oplossingen die aansluiten bij de praktijk. Kijk voor meer info op huuskes.nl.



Johma

Produceert salades die met minimale toevoegingen acht tot tien dagen houdbaar zijn. Deze worden aan verschillende categorieën afnemers, waaronder ziekenhuizen, geleverd. “Ze zijn gezond en lekker.” De producent heeft vanaf 2010 een kwaliteitsslag gemaakt waar diëtisten en voedingsdeskundigen bij waren betrokken. Johma werd vertegenwoordigd door Remco Rijsenbrij.

“IK DENK DAT WE NU HEEL DIEP ONDERIN DE PUT ZITTEN. DE ECONOMIE TREKT AAN, EEN GOED MOMENT OM IN DE ZORG MOOIE DINGEN TE GAAN CREËREN.”

We moeten met z’n allen vooral niet proberen om noodlijdende restaurants, waar weinig gebruik van wordt gemaakt, open te houden, zegt Remco Rijsenbrij van Johma: “Laat het los. Als het restaurant niet rendabel is, kun je beter wat anders gaan doen met die ruimte. Je moet niet met alle geweld die vier medewerkers aan het werk willen houden. Stuur ze de markt op. Kunnen ze dingen doen die ze leuk vinden.”

Creatieve oplossingen

Creatieve partijen denken na over oplossingen. Huuskes bijvoorbeeld. In Wageningen wordt onder andere samen met de VVV en Zinzia gewerkt aan een project waar niet alleen ouderen maar ook andere doelgroepen gebruik van kunnen maken. Tal van activiteiten, zoals wandelroutes en een kindercrèche, zorgen voor aantrekkingskracht. Daar gaan we meer van horen.

Er zijn ook andere oplossingen. Als het restaurant leegloopt, moet je er een ondernemer op zetten, zegt Hans Woolderink. “Probeer uit

te vinden wat de buurt wil en concentreer alle activiteiten ten aanzien van zorg, sport en verenigingen op één plek. Dat levert de beste oplossingen op tegen de laagste kosten.”

Dominante mannetjes

Flexibel in kunnen spelen op wensen wordt belangrijker. Daarom moeten we af van aanbestedingen die voor lange periodes afnemer en leverancier aan elkaar koppelen. Wim Swier: “Het is te gek voor woorden dat een dominant mannetje (hij bedoelt de inkoper, red) anno 2017 nog steeds bepaalt wat cliënten en patiënten te eten krijgen.”

[lees verder >](#)

“ALS JE ER ZO INSTAAT, RAAK JE ALLES KWIJT EN KRIJG JE INSTELLINGEN WAAR IK DE RILLINGEN VAN KRIJG”



IFC Groep

Brengt barometers op de markt waarmee klanttevredenheid en behoeften kunnen worden gemeten. Medewerkers kunnen hier concreet mee aan de slag om de tevredenheid te verhogen. Daarnaast verzorgt het bedrijf adviezen en trainingen. In 2000 begonnen ‘om de zorg een beetje beter te maken’. Nieuw is de buurtbarometer waarmee je buurtonderzoek kunt doen om vast te stellen waar men behoefte aan heeft. Verschillende stakeholders zoals gemeenten, provincies, zorgorganisaties, welzijnsorganisaties en bedrijven kunnen daarbij worden betrokken. IFC Groep werd vertegenwoordigd door Hans Woolderink.

In Twente is gezond ook gewoon heel lekker.



Art.nr.	Omschrijving	Verpakking
840080	Rauwkost Atjar	6 x 80 g.
841080	Rauwkost Bleekselderij	6 x 80 g.
843080	Rauwkost Rode biet appel	6 x 80 g.
844080	Rauwkost Witte kool ananas	6 x 80 g.
846080	Rauwkost Wortel mais	6 x 80 g.
Dec 2017	Boeren Rauwkost	6 x 80 g.
Dec 2017	Rauwkost Komkommer	6 x 80 g.

www.johmafoodservice.nl

Johma heeft iets nieuws: verse rauwkostsalades voor de zorg. De perfecte verse groente aanvulling op de warme maaltijd naast gekookte groenten. In precies de juiste hoeveelheid dus aantrekkelijk voor een patiënt. En fijn gesneden wat het eten gemakkelijk maakt. Johma's rauwkostsalades zijn glutenvrij en op smaak gebracht met een lichte, heldere dressing.

Met zorg bereid door Johma.

De lekkerste salades komen oet Twente.

Johma
Foodservice

“SUCCESVOLLE INSTELLINGEN LATEN LOS WAT NIET GOED LOOPT. ZE CREËREN RUIMTE VOOR GROEI EN INITIATIEVEN WAAR WEL BEHOEFTE AAN IS.”

De tijd dat ‘dominante mannetjes’ dat bepalen gaat voorbij. De maatschappij wordt individueler. Cliënten en patiënten willen meer keus en ze krijgen die ook. Software gaat daarbij een cruciale rol spelen.

Contracten en aanbestedingen zullen veranderen, zo bleek. Prijs krijgt minder nadruk, kwaliteit meer. De loopduur van contracten wordt korter. Maar cateraars willen juist langere contracten zodat ze meer zekerheid hebben en meer kunnen investeren. Jos den Hengst van Indomo: “Het is gemakzuchtig van de zorg om daarin mee te gaan.”

Schrijnende situaties

In de zorg worden nog steeds schrijnende situaties aangetroffen. Fernande Brand van Zuivelhoeve: “Er zijn instellingen die ik met een slecht gevoel verlaat. Als je ziet hoe de mensen erbij zitten, word je daar niet blij van. Een aantal doet het goed, die zijn top. De andere zouden zich daar aan op moeten trekken.”

Maar waar komen die verschillen vandaan? Remco Rijsenbrij: “De succesvolle instellingen laten los wat niet goed loopt. Ze creëren ruimte voor groei en initiatieven waar wel behoefte

aan is.” Daarbij moet er wel financiële ruimte zijn om leuke dingen te doen. Als alles te duur is en er niets meer mag, houdt het op. Rijsenbrij: “Als je er zo instaat, raak je alles kwijt en krijg je instellingen waar ik de rillingen van krijg. Ik ga nog liever dood dan daar te moeten verblijven.”

Vernieuwing

Alle zorginstellingen zijn op zoek naar vernieuwing, zo klinkt het. Maar de middelen zijn beperkt, zegt Wijnstok. “Toch geloof ik dat er uit deze zoektocht uiteindelijk iets moois tevoorschijn gaat komen.” Woolderink knikt en zegt: “Ik denk dat we nu heel diep onderin de put zitten. De economie trekt aan, een goed moment om in de zorg mooie dingen te gaan creëren.”

Er zijn al stappen gezet. Leveranciers en fabrikanten zijn transparant geworden. En dat moesten ze ook wel. Fernande Brand: “Er is enorm veel informatie beschikbaar via internet, smartphone en wat al niet meer. Je kunt alleen maar transparant zijn. Wie A zegt en B doet valt door de mand. Wat we zeggen zullen we ook moeten doen. En zo hoort het ook.”

[lees verder >](#)

Zuivelhoeve

Heeft het laatste anderhalf jaar hard gewerkt aan het ‘100 procent natuurlijk maken’ van haar producten. De deelnemers aan het Twente Uitblinkers Debat kregen een pakket met zuivel mee naar huis om daar in alle rust te kunnen proeven. Zuivelhoeve biedt overigens ‘een van de mooiste werkplekken’ van Nederland. In ‘t groen, op de boerderij, waar het 35 jaar geleden allemaal begon. Zuivelhoeve beschikt over eigen winkels. Vertegenwoordigd door Fernande Brand en Sophie Horn.



**"PROBEER UIT TE VINDEN WAT DE
BUURT WIL EN CONCENTREER
ALLE ACTIVITEITEN TEN
AANZIEN VAN ZORG, SPORT EN
VERENIGINGEN OP ÉÉN PLEK"**

Indomo

Gespecialiseerde leverancier voor de professionele huishouding. Biedt totaalassortiment voor de gedekte tafel, het uitgiftebuffet en de keuken. Vraagt speciale aandacht voor het Boerenbontservies dat een grote bekendheid geniet, zeker onder ouderen. Maar het is gemaakt van aardewerk en daardoor kwetsbaar. Indomo ontwikkelt de belangrijkste items van het services nu in porselein. Dat is steviger waardoor het voor de zorg – denk aan kleinschalig wonen – aantrekkelijker wordt. Verder baarde een porseleinen schaalje opzien waar een monoverpakking van Zuivelhoeve in past. Indomo werd vertegenwoordigd door Jos den Hengst en Jan Zwiers.

Huuskes

Levert de volgende productgroepen: agf, dkw, diepvries en maaltijden. Beschikt naast de hoofdvestiging in Enschede over vestigingen in Smilde, Winschoten, Nijkerk, Beuningen, Apeldoorn en Oldenzaal. Kan 'traploos schakelen' tussen koken en kopen, allerlei tussenvormen zijn mogelijk. Baart onder andere opzien met Chef Vital, maaltijden voorzien van een coating die vitamines, eiwitten en mineralen bevat tegen ondervoeding en ten behoeve van een snel herstel. Huuskes werd vertegenwoordigd door René Wijnstok.

**"HET IS TE GEK VOOR
WOORDEN DAT EEN
DOMINANT MANNETJE
ANNO 2017 NOG STEEDS
BEPAALT WAT CLIËNTEN
EN PATIËNTEN TE
ETEN KRIJGEN"**

Food Connect

Produceert en levert maaltijden aan uiteenlopende afnemers, denk aan particulieren thuis, kleinschalig wonen, andere afnemers in de zorg, bedrijven en horeca in heel Nederland. Maakt gebruik van producenten en leveranciers uit de regio. Toen Wim Swier 16 jaar geleden met Food Connect startte was "99,9 procent van de bedrijven productiegericht. Ik startte met een klantgericht bedrijf". Food Connect werd vertegenwoordigd door Wim Swier en Rogier Terhalle.



Met Van Oordt loopt het gesmeerd

De grootste keuze in smaak. Van klein- tot grootverpakking.

De ene gast heeft een vaste favoriete smaak. De ander wil graag variëren. Daarom biedt Van Oordt maar liefst 14 verschillende smaakvarianten. Een prettig gevoel van gastvrijheid voor uw gasten. En omdat locaties er in allerlei soorten en maten zijn, wordt niet elke smaak broodbeleg evenveel gebruikt. Dus zijn onze porties verkrijgbaar in klein-, middel- en grootverpakking. Pick & mix naar wens. Houd uw voorraad op peil en gooi minder weg.

Meer weten? Ga naar www.oordt.com/vanoordtsbroodbeleg of neem contact op met onze Sales Office: Tel. 0186 630 611, sales@oordt.com





Efficiënt bakken, braden en invetten!



Bebo CuliSpray:

- ✓ Met botersmaak
- ✓ Allergeenvrij
- ✓ **50% minder in verbruik**
- ✓ Gedoseerd sprayen van blikken, ijzers, platen en pannen
- ✓ Invetten van product voor verdere bereiding

www.beboculispray.com