

WAARDEBURGH PASTE OOK WERKWIJZE EN BEDRIJFSVOERING ZORGCENTRA AAN

COMMERCIEËLE METAMORFOSE

Een reorganisatie en een verbouwing waarbij ook de restaurants en de werkwijze zouden worden aangepakt. Dat stond de zorgcentra van stichting Waardeburch jaren geleden te wachten. Het veranderingsproces is nog niet helemaal afgerond. Hoe liep het tot nu toe en is het succesvol?

Nu gaan we de dienstverlening checken en de kwaliteit toetsen. Tenslotte is met het hele traject veel geld gemoeid”, vertelt Mathieu van der Maat, manager facilitaire diensten van Waardeburch, over de laatste puntjes die op de i moeten worden gezet. Waar-

deburch is een zorggroep met centra in Sliedrecht (Overslydrecht, Parkzicht), Alblasterdam (De Waard) en Hardinxveld-Giessendam (Pedaja), en biedt ook zorg en dienstverlening in seniorencomplexen en bij senioren thuis in voornoemde plaatsen én Papendrecht.

Even terug in de tijd. Het veranderingstraject werd bijna vijf jaar geleden ingezet. Het hield

onder meer in: doorvoeren van een reorganisatie, nieuwbouw zorgcentrum (Parkzicht), metamorfose restaurants, andere bedrijfsvoering restauratieve diensten, rigoureuze aanpassing keukens en verandering van werkwijze. Hierbij was het zaak de koks te dirigeren van achter de beschermende muren naar de open keuken. Bovendien moesten de medewerkers een gastvrijheidstraining ondergaan.

Om het complexe veranderingsproces in goede banen te leiden, klampte Waardeburch adviesbureau Independent Foodservice Consultants (IFC) aan. Dit Almelose bedrijf heeft zijn sporen verdiend met advieswerk in de zorg (zie ook volgende pagina's). IFC kreeg opdracht een inventarisatie en een rapportage te maken, en een presentatie van de plannen voor te bereiden. In 2005 was de rapportage klaar met daarin de te volgen koers en werd inzicht gegeven aan de Raad van Bestuur en andere betrokkenen.

BESPARING

Een van de belangrijkste wijzigingen zou plaatsvinden in de keukens. „In iedere locatie een compactkeuken. Dus geen grote braadsledes en kookketels meer. Goedkoper dan de oude instellingskeukens.” Dat betekende ook een overstap naar minder zelf bereiden en meer convenience. 70 procent, aldus vaste kok Jan van Felius (zie ook kader 'Eerst was ik sceptisch'). Convenience scheelt in personele kosten. Er wordt nog meer bespaard omdat de kok naar voren gaat en daar wordt ondersteund door de gastvrouwen, en andersom.



Zorgcentrum Parkzicht in Sliedrecht werd vorig jaar april opgeleverd, inclusief fraai ingericht restaurant. Op de achtergrond de nieuwe compactkeuken.

De aanschafwaarde van de apparatuur per compactkeuken bedraagt volgens Van der Maat zo'n €275.000,- (incl. btw). „Maar dat schrijf je over twintig jaar af. We kijken niet alleen naar kosten.” Verder werd geïnvesteerd in de uitstraling van het restaurant, tot aan nieuw servies en bestek toe. Bij uitstraling hoort een servicegericht team. Mede daarom trainde én examineerde IFC de medewerkers, gastvrouwen en koks. Die laatsten kregen ook te horen hoe gasten dienen te worden benaderd. De mannen in het wit hadden tenslotte lange tijd achter de vertrouwde muren vertoeft. Er werd van hen aan de voorkant een nieuwe, gastvrije en representatieve rol verwacht. „De medewerkers moeten het doen in de nieuwe situatie”, verduidelijkt Van der Maat. „Al zijn we er nog niet helemaal. We kunnen nog stappen maken in het optimaliseren van gastvrijheidsverlening en ambiance creëren.” Wat uiteindelijk ook weer zou kunnen leiden tot besparingen. „Door een goede maaltijd en een fijne sfeer, kortom aandacht voor het welzijn van onze bewoners, zijn voor hen minder zorguren nodig.” Kwaliteit van de dienstverlening staat echter voorop.

COMMERCIEEL

Verzorgingshuis Overslydrecht was het eerste dat in de nieuwe stijl werd opgeleverd, in augustus 2006. Het nieuwe zorgcentrum Parkzicht was april vorig jaar het laatste in de rij van de vier centra. De restaurants zijn commercieel. „De teamleiders moeten eigen ondernemer zijn. We gaan nog commerciëler. Er komt meer focus op onze bewoners én we proberen nog meer mensen uit de wijk en de omliggende seniorencomplexen te trekken. Met externe gasten wordt het sociale aspect bovendien vergroot.”

Waarmee Van der Maat meteen een nieuw project aanhaalt. „Waardeburgh+ genaamd. Hierbij richten we ons op externen, die lid kunnen worden middels een abonnement. Hiermee kunnen ze diensten als catering, vervoer en arrangementen afnemen.” Met het openstellen van de restaurants voor externe gasten wordt (soms) de woede op de hals gehaald van de plaatselijke horeca. Toen duidelijk werd dat het restaurant van Overslydrecht ook toegankelijk was voor 'buitenstaanders' kwam er een klacht van een horeca-ondernemer, ook nog eens gesteund door het Bureau Eerlijke Mededinging. Daarop vond een wijziging van het bestemmingsplan plaats. Die werd verleend door de gemeente, terwijl die ook de noodzakelijke horecaverGUNNINGEN afgeeft. Afgezien van deze hobbel en de laatste puntjes op de i, is de missie geslaagd.

TIPS BIJ VERANDERING

Volgens Mathieu van der Maat (foto), manager facilitaire diensten van Waardeburgh Zorgcentra Sliedrecht e.o., moet bij het doorvoeren van verandering op het volgende worden gelet.

- Haal er een goede externe partij bij, bijvoorbeeld een adviesbureau.
- Advies moet praktisch zijn, anders belandt het in een bureaulade.
- Laat de verandering implementeren door dezelfde externe partij.
- Creëer draagvlak bij medewerkers en geef het hoofd restauratieve diensten verantwoordelijkheid over zijn 'eigen winkel'.
- Laat koks en gastvrouwen van de 'oude' locatie werken op de nieuwe locatie en



wennen aan de nieuwe werkwijze, omgeving en apparatuur.

- Verricht nazorg; laat je dienstverlening niet versloffen.
- Als het kan, richt je met je zorgrestaurant dan op externe gasten.

'EERST WAS IK SCEPTISCH'

Parkzichts vaste kok Jan van Felijs (foto) beleefde de reorganisatie c.q. het veranderingsproces in de keukens op zijn manier.

„Eerst kookte ik alles zelf, en dat moest 70 procent convenience worden. Daar was ik sceptisch over. Maar als je realistisch bent, is het niet zinnig alles zelf te doen in zulke grote hoeveelheden. Bovendien is de kwaliteit van kant-en-klaar tegenwoordig gewoon goed. En ik kan me als kok nog steeds uitleven met het maken van soep, salades, het bereiden van groentes en het verzorgen van feestbuffetten. Eerlijk gezegd had ik voorheen meer klachten dan nu.”

Het bevalt Van Felijs erg goed in zijn open keuken. „Ik heb veel contact met de gasten en dat heb ik wel gemist. Het werken in de open keuken met die handige apparatuur en de korte afstanden, is erg prettig.”

Het restaurant van Parkzicht is dagelijks open van 12.00 tot 13.30 uur. Bewoners en gasten kunnen dan kiezen uit twee dagmenu's (de keuze hiervoor mag door de bewoners tot drie uur vooraf worden doorgegeven) en de lunchkaart (bijvoorbeeld een uitsmijter voor €3,50). Woensdag- en



donderdagavond (17.00-20.00 uur) is er keuze uit twee daghappen en de dinerkaart (bijvoorbeeld gebakken zalmfilet voor €8,75).

De bewoners krijgen 40 procent korting op de gerechten van de à-la-cartemenu's in de middag en avond. Per dag heet het restaurant zo'n 65 bezoekers welkom.