

Beleef!

'Beleef' is een nieuwsbrief van IFC te Almelo

In deze uitgave:



Notenkraken

Voor het verbeteren van de bestaande kwaliteit en dienstverlening van uw organisatie en het tijdelijk vervangen van uw managers kan een interim-manager uitkomst bieden.



Themadagen 2010

Ook dit jaar zijn er weer themadagen georganiseerd en bezocht.



Interim-management bij St. Disgenoten
St. Disgenoten heeft IFC ingeschakeld om een aantal knelpunten op te lossen.



Interim-management: kwestie van noten kraken

Voor het verbeteren van de bestaande kwaliteit en dienstverlening van uw organisatie en het tijdelijk vervangen van uw managers kan een interim-manager uitkomst bieden.

Vaak ontbreekt het u aan tijd en specialistische expertise om een ingrijpende verandering optimaal te begeleiden. Het tijdelijk inzetten van een interim-manager kan dan een prima oplossing zijn voor uw organisatie. Bij de start van elk interim project wordt een momentopname gemaakt van de actuele situatie. De knelpunten worden geïnventariseerd en er wordt een opname gedaan om de bestaande situatie volledig en objectief te inventariseren, analyseren en te beoordelen. Vervolgens wordt er een Plan van Aanpak (verder PvA) geschreven waarin een stappenplan voor de implementatie van de geadviseerde acties wordt vastgelegd. In het PvA worden de onderwerpen (wat), de verantwoordelijken (wie),

de datum gereed (wanneer) en de resultaten (succes) vastgelegd. De prioriteiten worden bepaald, de noodzakelijke veranderingen worden SMART omschreven en de resultaten worden scherp geformuleerd. De interim-manager volgt het PvA en realiseert met uw organisatie de geplande acties. Door de problemen bij de bron aan te pakken creëren we een stevige fundering voor uw toekomst. Daarbij houdt het management de handen vrij om zich te concentreren op de eigen dagelijkse werkzaamheden. Wij zien er op toe dat de structuur en de disciplines op de juiste wijze worden verankerd in de organisatie en de eten en drinken kwaliteit en dienstverlening op het gewenste professionele niveau worden gebracht. We coachen en trainen de leidinggevenden en de overige medewerkers, zodat er een goed gestructureerde en professionele organisatie ontstaat en de harde noten gekraakt zijn.

Welbevindenonderzoek

In september 2009 is IFC een samenwerking aangegaan met het Kenniscentrum Business Development & Hospitality (onderdeel Saxion Hogeschool Deventer) om de effecten op het gebied van beleving en gezondheid wetenschappelijk te onderbouwen. Hiertoe is een meetinstrument ontwikkeld dat objectief aantoont welk effect het invoeren van een culinair scenario heeft op de beleving en gezondheid van bewoners, medewerkers en bezoekers

van een zorginstelling. Afgelopen zomer is uit een vervolgonderzoek gebleken dat het mogelijk is het welbevinden van de doelgroepen in een verzorgingshuis ten opzichte van het culinaire concept te meten. De functionaliteit en toepasbaarheid van het meetinstrument op meerdere doelgroepen is gedurende dit onderzoek bewezen. Tijdens het onderzoek is het welbevinden met betrekking tot het huidige culinaire concept bij een drietal huizen in



kaart gebracht. Om aan te kunnen tonen of het nieuwe culinaire concept effect heeft op het welbevinden van de doelgroepen is een tweede meting vereist nadat het nieuwe culinaire concept is doorgevoerd.

Dienstenpakket

IFC houdt zich bezig met het adviseren, ontwerpen en ontwikkelen van eten en drinken concepten voor de zorgsector.

Wij geven strategisch advies hoe het eten en drinken het meest optimaal ingericht kan worden. Tevens adviseren, ontwikkelen en begeleiden wij bij organisatie-advies, projectmanagement en het (ver)bouwen en opstarten van onder andere keukens en restaurants. Daarnaast zijn wij in staat om omvangrijke veranderingen te coördineren.

IFC biedt de zorgsector een compleet pakket aan diensten:

- Culinaire Concepten Selectie
- Organisatie-advies
- Projectmanagement
- Interim-management

In de nieuwsbrief zal telkens een IFC dienst onder de loep genomen worden. Mocht u nu al meer willen weten over onze diensten dan verwijzen wij u naar onze website www.ifcon.nl

Themadagen 2010



Ook dit jaar zijn er weer themadagen georganiseerd en bezocht. Om te evalueren hoe de themadag ervaren wordt, hebben wij een aantal bezoekers vragen over de themadag gesteld. Zij hebben aangegeven de themadag zeer interessant te vinden. Tijdens de themadag hebben de bezoekers een antwoord gekregen op hun eigen eten en drinken vraagstukken en zij bevelen de themadag zeker aan bij collega zorgorganisaties.

Een van de bezoekers van de themadag in juni 2010 was de heer Roy Kroos, projectmanager bij Sevagram te Heerlen. Wij stelden hem de volgende vragen:

Tijdens de themadag hebt u kunnen ervaren hoe een compactkeuken met restaurant in de praktijk werkt. Hoe hebt u deze themadag beleefd?

Ik heb deze dag als zeer prettig ervaren, gericht op de praktijk met in het achterhoofd de strategie van een organisatie. Er was voldoende ruimte om eigen punten in te brengen die dag en te sparren met mede deelnemers en ervaringen uit te wisselen.

Hebt u tijdens de themadag antwoord gekregen op uw eigen eten en drinken vragen?

Het beeld dat ik vooraf had van de het concept "van back naar front-focus" werd bevestigd.

Er zijn geen vragen blijven liggen waar ik nog graag antwoord op had willen hebben.

Zou u de themadag aanbevelen aan een collega zorgorganisatie en waarom?

Ja, ik beveel de themadag zeker aan, met name om te sparren en ervaringen uit te wisselen.

Themadag Proef & Beleef

Wilt u het eten en drinken in uw zorginstelling aanpassen en optimaliseren? Vindt u het belangrijk dat uw organisatie voorziet in de wensen en behoeften van uw cliënten? Wilt u dat zij ter plekke kunnen

kiezen wat ze willen eten in de gastvrije en sfeervolle ambiance van een restaurant? Maak dan kennis met ons flexibele restaurant concept. Hierbij staan klantvriendelijkheid en professionele gastvrijheid voorop.



Tijdens de Proef & Beleef themadag maakt u in de praktijk kennis met het concept van de toekomst. Deze themadag is bedoeld voor directieleden, facilitair managers, locatiemanagers en hoofden voeding van zorginstellingen die een nieuwe, klantvriendelijke en gastvrije maaltijdservice voor hun cliënten willen ontwikkelen. De kosten voor deelname aan deze themadag bedragen € 49,95 p.p.

Aanmelden themadag voorjaar 2011

In de periode maart tot en met mei 2011 zullen er weer themadagen georganiseerd worden. U kunt zich aanmelden via onze website www.ifcon.nl.

De themadagen vinden plaats op een locatie in Hattem en Sliedrecht, u kunt uw voorkeur voor een datum en plaats aangeven.



Interim-management bij Stichting Disgenoten

Stichting Disgenoten staat voor een centraal ontkoppelde productiekeuken. De organisatie had zelf een aantal belangrijke knelpunten geïnventariseerd en heeft IFC ingeschakeld om deze problemen op te lossen.

De interim-periode was van maart 2009 tot en met mei 2010. Tijdens deze periode is er een Plan van Aanpak opgesteld, is er een operationeel interim-manager aangesteld om de punten van het PvA uit te voeren, zijn werkschema's opgesteld en ingevoerd met taken en verantwoordelijkheden, werden de inkoop aangepast en de kosten beheerd en werd het aantal FTE gekoppeld aan de menucyclus en de inkoop gereduceerd.

Tijdens de interimperiode werden tevens de dagelijkse operationele zaken beheerd en geborgd. Alle PvA punten en werkprocessen zijn in de interim-management periode doorgelicht en aangepakt. Het uiteindelijke resultaat was het behalen van een gezond bedrijfsresultaat zodat de afnemers van Stichting Disgenoten genieten van een gevarieerde, gezonde en veilige maaltijd tegen een juiste prijs/kwaliteitverhouding.

Reactie Reint Scholten, adjunct directeur beheer St. Disgenoten

“

Wij hebben de samenwerking met IFC als zeer goed ervaren. Er zijn goede werkafspraken gemaakt, die ook volledig zijn nagekomen. Ik heb daar veel waardering voor. Korte lijnen en er wordt snel geschakeld, de inzet van de interim-manager was meer dan uitstekend.

De organisatie moest in het begin wel wennen aan de aanpak. Men was een andere cultuur gewend en ik ben blij dat we die hebben doorbroken, zonder de inzet van IFC en de vasthoudendheid van de interim-manager was dat niet gelukt. Er staat nu een goede werkorganisatie, zodat medewerkers weer weten hoe zij met hun eigen

verantwoordelijkheid moeten omgaan (en daar ook op aangesproken worden). Daarnaast zijn er meerdere sturingsmodellen aangereikt, waardoor het ook financieel meer in balans is gekomen. De kwaliteit van de maaltijd is omhoog gegaan, dit zal ook nog een keer gemeten worden in het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.

Voor de toekomst willen wij graag nog een aantal meetmomenten inbouwen om de continuïteit van de ingeslagen weg te blijven waarborgen. Met de frisse blik van IFC kunnen wij als organisatie alert blijven en de ingeslagen weg vasthouden.

”

Aan tafel in verzorgingshuizen



Door Ruth Pijs

Hoe beleven bewoners, medewerkers en bezoekers van verzorgingshuizen hun maaltijden?

Sinds september 2009 werkt IFC samen met het Kenniscentrum Business Development & Hospitality van Saxion aan het ontwikkelen van een methode om het effect van een culinair concept op de beleving en gezondheid te meten.

Tot nu toe is het onderzoek vooral toegespitst op de bewoners van verzorgingshuizen. Bij deze groep ouderen ligt namelijk de grootste uitdaging om een praktisch bruikbaar en tevens betrouwbaar meetinstrument te ontwikkelen.

Twee studenten van Saxion, Rick Reefman en Sabine Rensink, hebben afgelopen half jaar een nulmeting gedaan bij 50 bewoners van het Catharina Gasthuis in Brielle en Beth San te Moerkapelle,

beide woonzorgcentra die hun culinaire concept op korte termijn ingrijpend gaan veranderen.

Het resultaat van het onderzoek is een bijzonder meetinstrument in de vorm van een bordspel waar bewoners naar uitkeken en enthousiast aan deelnamen. Bewoners kwamen bijeen in groepjes, zorgvuldig samengesteld door de medewerkers. Door het selecteren van gekleurde kaartjes met daarop een emotie of een smiley konden de bewoners hun oordeel geven over de maaltijden, het personeel en de sfeer in het restaurant.

Over het algemeen waren de bewoners tevreden. Aandachtspunten bleken vooral de geur en smaak van het eten en de geur en het geluid in de eetzaal. Thuis ervaar ik dat deze aspecten van invloed zijn op ons welbevinden. Het gevoel van vreugde bij mijn kinderen als we iets eten wat ze lekker vinden zorgt voor een goede sfeer aan tafel. Aan de andere kant draagt het zingen van mijn dochter tijdens het eten, hoe leuk ook, niet bij aan een positieve beleving van onze maaltijd...

Of een betere geur en smaak van het eten en een verbetering van de geur en het geluid in het restaurant het eetmoment niet alleen thuis, maar ook in verzorgingshuizen prettiger maakt zal het vervolg van het onderzoek uitwijzen. We zijn benieuwd en houden u op de hoogte!

Ruth Pijs is zintuigpsycholoog en als onderzoeker verbonden aan het Kenniscentrum Business Development & Hospitality van Saxion.

Spaar Mooie Momenten

Om medewerkers te motiveren is vooral aandacht voor de mens nodig. In de basis werken mensen graag, willen zich kunnen ontplooiën en verantwoordelijkheid dragen. Men kan dus motiveren via sociale en waarderingbehoefte.

Het is belangrijk om tijdens een omvormingsproces je medewerkers te motiveren. Ze te betrekken in het proces en mensen verantwoordelijk te maken. Aandacht speelt een belangrijke rol bij het denken, handelen en (her)leren van vaardigheden.

Tijdens een interim-periode worden naast het organiseren van een gestructureerde organisatie de medewerkers getraind en de leidinggevende gecoacht door de interim-manager. Deze aandacht voor de medewerkers tijdens het omvormingsproces is net zo belangrijk als het proces zelf.

Motivatie en aandacht

De periode 2000-2010 was voor IFC een periode waarin innovatie, dynamiek, ambiance, beleving, motivatie en aandacht belangrijke sleutelwoorden waren. Tijdens ons jubileumjaar hebben wij u kennis laten maken met ons dienstenpakket middels deze nieuwsbrief.

Wij hopen dat u ons in de toekomst blijft volgen en wanneer aan de orde contact met ons opneemt, ons team staat voor u klaar!

**U kunt ons bellen op 0546 - 578118
of mailen via info@ifcon.nl**



Nieuwsbrief ontvangen?

Wilt u onze nieuwsbrief ook door uw collega's laten lezen? Dat kan! Extra exemplaren kunt u aanvragen door een mailtje te sturen naar secretariaat@ifcon.nl. Via onze website www.ifcon.nl kunt u zich aanmelden voor de digitale versie van onze nieuwsbrief.

Twentepoort West 10-10 7609 RD Almelo t (0546) 578118 f (0546) 570388 e info@ifcon.nl i www.ifcon.nl